

# *ptint*

PRAKTYKA i TEORIA INFORMACJI  
NAUKOWEJ i TECHNICZNEJ

PRACTICE and THEORY of SCIENTIFIC  
and TECHNICAL INFORMATION

Tom XVII

Nr 3 (67)/2009

ISSN 1230-5529



- PROBLEMY – BADANIA – PRZEGLĄDY
- X KRAJOWE FORUM INT – WYBRANE MATERIAŁY
- Z ŻYCIA PTIN
- WYDARZENIA KRAJOWE
- DONIESIENIA Z ZAGRANICY

## KWARTALNIK POLSKIEGO TOWARZYSTWA INFORMACJI NAUKOWEJ

Wydawnictwo dofinansowywane przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
Wydawnictwo recenzowane

Redaguje Kolegium.

Redaktor Naczelny – Diana PIETRUCH-REIZES, e-mail: [pietruch@us.edu.pl](mailto:pietruch@us.edu.pl)

Sekretarz Redakcji, tel. (32) 2371849 – Renata FRĄCZEK, e-mail: [renata.fraczek@polsl.pl](mailto:renata.fraczek@polsl.pl)

Adres Redakcji: pl. Sejmu Śląskiego 1, 40-032 Katowice, Zakład Bibliografii i Informacji Naukowej

Tłumaczenie i weryfikacja – Biuro Tłumaczeń  **niuans**, ul. Młyńska 1, 44-100 Gliwice, [www.niuans.com.pl](http://www.niuans.com.pl)



## Spis treści

## Contents

### PROBLEMY – BADANIA – PRZEGLĄDY

Jolanta CIEŚLA, Marcin STASIAK, Urszula ZDEB, Barbara NIEDŹWIEDZKA – Bibliotekarz medyczny – nauczyciel umiejętności informacyjnych ..... 3

### X KRAJOWE FORUM INT – WYBRANE MATERIAŁY

Stanisława JUNG-KONSTANTY – Organizacja procesowa na przykładzie biblioteki uczelnianej · 12

Łucja MACIEJEWSKA, Barbara URBAŃCZYK – Użytkownik biblioteki akademickiej wobec oferty elektronicznych usług bibliotecznych ..... 18

Barbara MAUER-GÓRSKA – Usługi informacyjne z ochrony zdrowia. Wybrane problemy organizacyjne ..... 32

### Z ŻYCIA PTIN

X Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej. Zakopane, 22-25 września 2009 r. Podsumowanie i wnioski ..... 39

### WYDARZENIA KRAJOWE

Seminarium naukowe „Otwartość w nauce – Open Access i inne modele”. Warszawa, 15 października 2009 ..... 42

### DONIESIENIA Z ZAGRANICY

Barbara GŁÓWKA – „The Individual Work Programme at Cardiff University” ..... 45

### PROBLEMS – RESEARCH – REVIEWS

Jolanta CIEŚLA, Marcin STASIAK, Urszula ZDEB, Barbara NIEDŹWIEDZKA – Medical librarian – the teacher of information literacy ..... 3

### Xth NATIONAL FORUM for Scientific and Technical Information – SELECTED PAPERS

Stanisława JUNG-KONSTANTY – Process organization: the case of academic library ..... 12

Łucja MACIEJEWSKA, Barbara URBAŃCZYK – The Users of Academic Libraries in the Changing Environment of Electronic Information ..... 18

Barbara MAUER-GÓRSKA – The Information Services on Health Care: Selected Organizational Issues ..... 32

### PTIN (*POLISH SOCIETY FOR SCIENTIFIC INFORMATION*) LIFE

Xth National Forum for Scientific and Technical Information. Summary and conclusions. Zakopane, Poland, September 22-25, 2009 ..... 39

### EVENTS IN POLAND

Scientific seminar: Openness in science – Open Access and other models. Warsaw, Poland, October 15, 2009 ..... 42

### EVENTS ABROAD

Barbara GŁÓWKA – “The Individual Work Programme at Cardiff University” ..... 45

# PROBLEMY–BADANIA–PRZEGLĄDY



Jolanta CIEŚLA, Marcin STASIAK, Urszula ZDEB, Barbara NIEDŹWIEDZKA

Uniwersytet Jagielloński-Collegium Medicus, KRAKÓW

## Bibliotekarz medyczny – nauczyciel umiejętności informacyjnych

*W artykule omówiono badanie ankietowe, które przeprowadzono w 2009 roku w ramach polsko-norweskiego projektu „Zostań profesjonalnym nauczycielem umiejętności informacyjnych”. Celem badania było ustalenie potrzeb edukacyjnych polskich bibliotekarzy medycznych i z dziedzin pokrewnych, którzy uczą kompetencji informacyjnych. W artykule zaprezentowano metodę oraz wnioski z badań.*

***Medical librarian – the teacher of information literacy.** The article discusses statistical survey which was conducted in 2009 within the Polish-Norwegian project “Become a professional teacher of Information literacy”. The purpose of the survey was determining educational needs of Polish Medical Librarians and from the related fields, who teach IT competences. The applied methodology and conclusions from the surveys were presented in the article.*

### Cel badania

Celem badania przeprowadzonego w 2009 roku w ramach projektu polsko-norweskiego „Zostań profesjonalnym nauczycielem umiejętności informacyjnych” było zidentyfikowanie potrzeb edukacyjnych bibliotekarzy-instruktorów, poznanie ich samooceny w odniesieniu do posiadanej wiedzy i umiejętności, w zakresie przydatnym w nauczaniu kompetencji informacyjnych w bibliotekach medycznych oraz zbadanie preferencji badanej grupy dotyczących udziału w kursach doszkalcających.

### Metoda badania

Badanie przeprowadzono metodą ilościową, przy zastosowaniu ankiety osadzonej na platformie internetowej.

Opracowanie jednolitego narzędzia badawczego (kwestionariusza ankiety) poprzedziły studia literatury przedmiotu oraz dyskusja nad metodologią badania w czasie seminarium zespołu polskiego i norweskiego (kwiecień 2009), a także wywiady z bibliotekarzami prowadzącymi szkolenia. Pilotaż i walidację pytań ankiety przeprowadzono w obu krajach w grupach bibliotekarzy obecnie realizujących zadania dydaktyczne. Po pilotażu dokonano zmian i korekt w narzędziu badawczym.

Listę bibliotekarzy, którzy prowadzą zajęcia z użytkownikami lub pracują w informacji naukowej w bibliotekach medycznych i pokrewnych w Polsce sporządzono na podstawie stron internetowych tych placówek.

Właściwe badanie przy użyciu identycznego narzędzia przeprowadzono w czerwcu i lipcu 2009 r. Prośbę o udział w ankiecie wysłano do 106 osób i 59 instytucji, po upływie 2 tygodni wysłano przypomnienia.

Kwestionariusz składał się głównie z pytań zamkniętych jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru. Pozostawiono także opcję wolnego wypowiedzenia się na poruszane tematy.

Przeprowadzono następnie prostą statystyczną analizę odpowiedzi bez badania korelacji, pozwalającą uzyskać obraz potrzeb i samooceny umiejętności ankietowanych bibliotekarzy.

## Wyniki badania

### Zwrotność ankiety

Otrzymano 80 odpowiedzi (48%). Wprawdzie zwrotność ankiety na takim poziomie nie pozwala na uogólnianie wniosków na całą populację bibliotekarzy medycznych, w badaniach socjologicznych przy użyciu ankiety wysyłkowej jest jednak akceptowana i pozwala dużo powiedzieć o badanej zbiorowości.

### Profil respondentów

Spośród osób, które wzięły udział w badaniu, zdecydowana większość (96%) zatrudniona była w bibliotekach wyższych szkół medycznych. Tylko niewielki odsetek stanowili pracownicy bibliotek szpitalnych i tych działających w ramach instytucji administracji służby zdrowia. Należy przy tym odnotować, że kilku uczestników ankiety w polu wolnej odpowiedzi wskazało jako miejsce pracy instytucje badawczo-rozwojowe.

Jeśli chodzi o przygotowanie zawodowe respondentów, nie budzi zdziwienia fakt, że znakomita większość to absolwenci studiów magisterskich z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Co warto odnotowania, prawie 30% bibliotekarzy biorących udział w ankiecie deklaruje udział w kursach doskonalenia zawodowego (w tym studiów podyplomowych).

Stosunkowo duża grupa respondentów legitymuje się długim stażem pracy. Niemal 60% biorących udział w sondażu pracuje w bibliotece medycznej ponad dziesięć lat. Zwraca uwagę relatywnie niski udział w badanej grupie bibliotekarzy z niewielkim doświadczeniem zawodowym.

W świetle przytoczonych powyżej wyników nie mogą zaskakiwać odpowiedzi respondentów w kwestii doświadczenia w nauczaniu. Zaledwie 22% ankietowanych bibliotekarzy nie uczyło dotąd lub posiada niewielkie doświadczenie dydaktyczne. Największa grupa (ponad 40%) to bibliotekarze ze średnim stażem w nauczaniu (od trzech do sześciu lat).

Relatywnie duże doświadczenie w nauczaniu i długi staż pracy, a także dobre wykształcenie uczestników

ankiety znajdują odbicie w odpowiedziach udzielanych na pytanie o pewność siebie uczących bibliotekarzy – ponad 60% przyznało, że czuje się pewnie w roli nauczyciela. Jednak badanie pokazało także, o czym nie wolno zapominać, że istnieje liczna grupa bibliotekarzy (31%) nie czujących się do końca swobodnie w roli nauczyciela.

Biorący udział w badaniu zapytani o to, jakie grupy użytkowników szkołą, najczęściej wymieniali studentów oraz doktorantów (odpowiednio – 73% i 58%). Zastanawia dość rzadkie wskazywanie pracowników naukowych uczelni jako beneficjentów szkoleń. Jednak, jeśli weźmiemy pod uwagę, że jednocześnie ponad połowa bibliotekarzy szkoli praktyków (lekarzy, pielęgniarki), wyjaśnienie tej sytuacji nasuwa się samo. Duża część kadry naukowej uczelni medycznych oprócz prowadzenia zajęć dydaktycznych pracuje w szpitalach uniwersyteckich lub innych placówkach służby zdrowia. Stąd te dwie, wyszczególnione w ankiecie kategorie niejako zachodzą na siebie.

Wśród typów nauczania dominuje praca z indywidualnym użytkownikiem (66% odpowiedzi). Nie oznacza to jednak, że uczący bibliotekarze korzystają jedynie z tej formy przekazywania wiedzy. Warto zwrócić uwagę, że prawie 45% respondentów odpowiedziało, że prowadzi zajęcia ćwiczeniowe z użytkownikami biblioteki. Podobnie liczna grupa stosuje jako metodę nauczania wykład dla większej grupy słuchaczy.

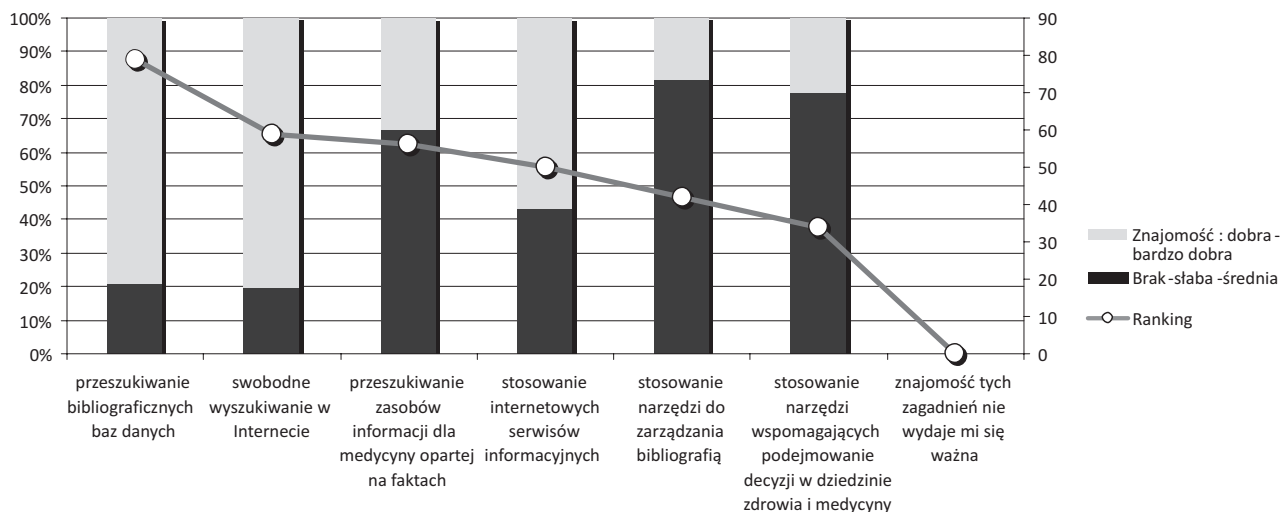
Z punktu widzenia realizowanego projektu, którego finalnym celem jest stworzenie kursu podnoszącego kwalifikacje uczących bibliotekarzy istotne są odpowiedzi na pytanie dotyczące preferowanych przez bibliotekarzy typów kursów. Najliczniejsza grupa respondentów uznała za najbardziej odpowiadający ich potrzebom kilkudniowy kurs w miejscu pracy. Niemniej należy zauważyć, że respondenci byli otwarci także na inne typy szkoleń, w tym na nauczanie zdalne. Wyjątkiem jest tu seria kilku jednodniowych kursów wyjazdowych cieszących się zdecydowanie najmniejszym zainteresowaniem ze strony respondentów.

Respondenci za najważniejsze czynniki powstrzymujące ich przed podjęciem dodatkowych kursów uznali brak finansowego wsparcia (ponad 60%) oraz niedostateczną informację na temat prowadzonych szkoleń (ponad 50%).

### Obszary edukacji, które respondenci uznają za najistotniejsze oraz samoocena objętych ankietą umiejętności

Kwestionariusz zawierał siedem grup szczegółowych pytań z obszaru kompetencji zawodowych bib-

**Wykres 1.**  
**Źródła informacji i ich przeszukiwanie**



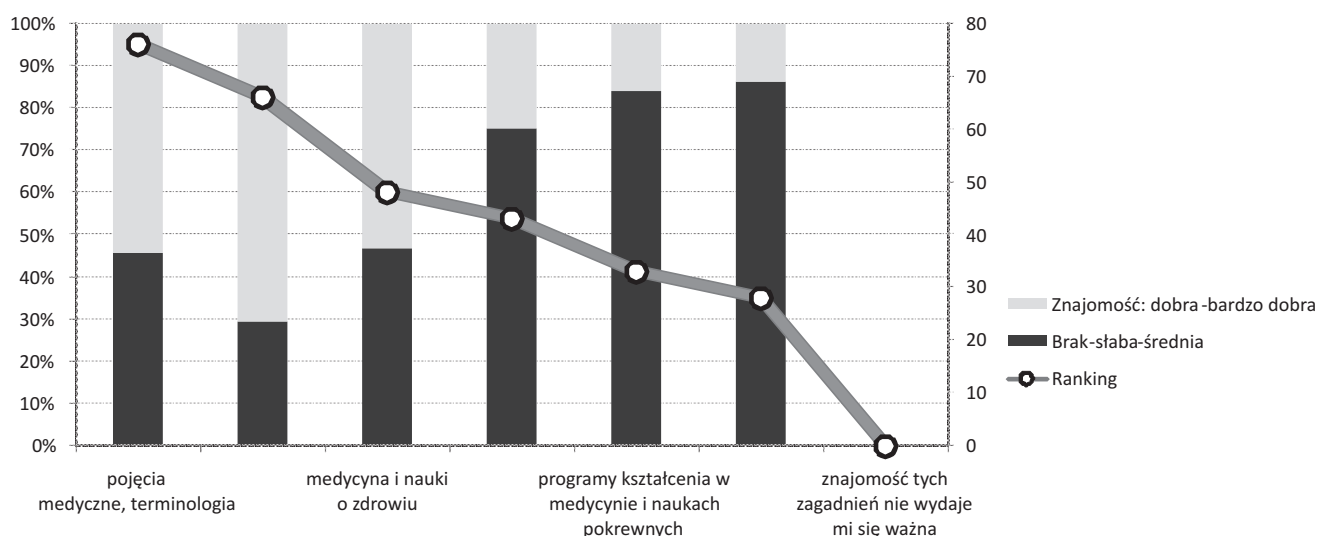
liotekarzy dziedzinowych w zakresie medycyny i nauk pokrewnych.

W grupie pytań dotyczących źródeł informacji i ich przeszukiwania, zdecydowanie najwyżej w hierarchii ważności zagadnień respondenci postawili przeszukiwanie bibliograficznych baz danych, a następnie wolne wyszukiwanie w Internecie. Swoją biegłość w tych dwóch dziedzinach bibliotekarze deklarują jako dobrą lub bardzo dobrą. Wyraźną lukę we własnej wiedzy wykazują w zakresie wykorzystania narzędzi do zarządzania bibliografią, jednocześnie stawiając to zagadnienie na trzecim miejscu w hierarchii. Nieoczekiwanie na ostatnim miejscu w tym obszarze znalazło się przeszukiwanie zasobów informacji dla medycyny

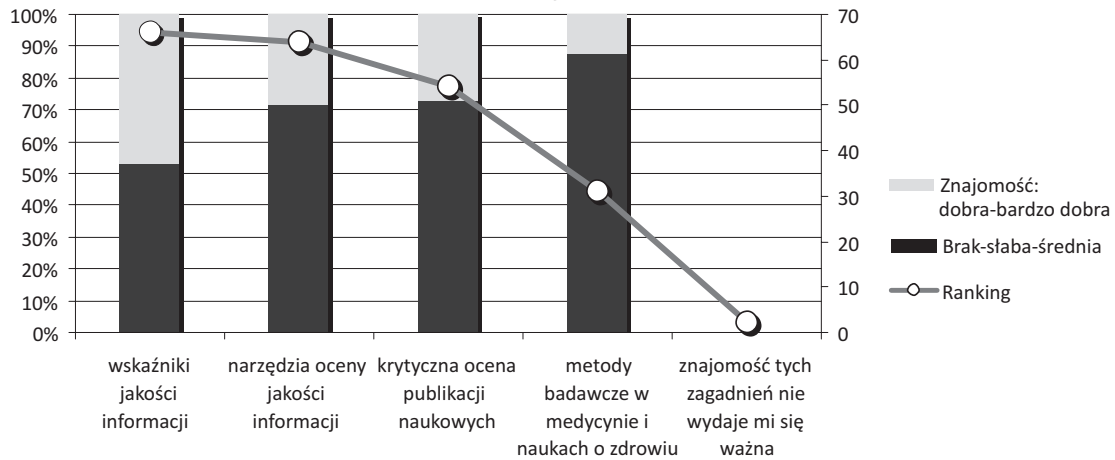
opartej na dowodach naukowych (EBM – evidence based medicine), zdecydowana większość respondentów twierdzi, że ma tu niewystarczający poziom wiedzy.

W obszarze pytań dotyczących wiedzy przedmiotowej i wiedzy o otoczeniu, w którym pracują, jako najistotniejsze zagadnienie dla bibliotekarzy uczących respondenci wskazali znajomość pojęć medycznych i terminologii, a następnie świadomość charakteru i środowiska pracy użytkowników biblioteki oraz orientację w zakresie nauk medycznych. W tych trzech dziedzinach bibliotekarze we własnej ocenie posiadają dobrą wiedzę. Za zdecydowanie niewystarczającą uznają natomiast swoją wiedzę w odniesieniu do zasad

**Wykres 2.**  
**Wiedza przedmiotowa i wiedza o otoczeniu**



**Wykres 3.**  
**Jakość informacji**



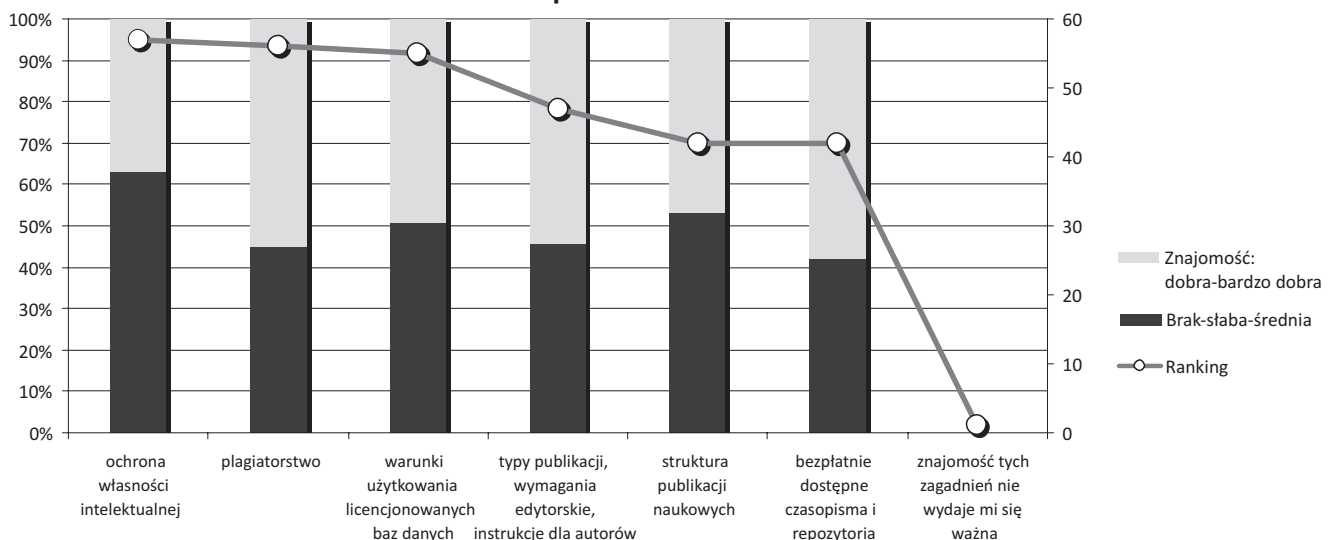
podejmowania decyzji w medycynie opartej na danych naukowych. Bibliotekarze przywiązują małą wagę do znajomości zasad EBM, a niski poziom wiedzy deklaruje tu znacząca większość bibliotekarzy.

Kolejny blok zagadnień dotyczył jakości informacji. Największą wagę w tym obszarze bibliotekarze przywiązują do kwestii wskaźników jakości informacji (np. Impact Factor, recenzowanie), jednocześnie ponad połowa z nich sygnalizuje słabą wiedzę na ten temat. Równie wysoką rangę w hierarchii ważności zyskała znajomość narzędzi służących ocenie jakości informacji, takich jak np. kryteria oceny jakości witryn internetowych. Dalej odpowiednio: znajomość zasad krytycznej oceny publikacji naukowych oraz znajomość metod badawczych w medycynie i naukach o zdrowiu. Tylko mniej niż jedna trzecia badanych ocenia swoją

wiedzę w tych dziedzinach jako dobrą lub bardzo dobrą.

W grupie zagadnień zatytułowanej „Publikowanie i prawa autorskie” zadano respondentom sześć pytań. Trzy dotyczyły praw autorskich lub licencjonowania baz danych, pozostałe trzy – zasad publikowania prac naukowych. Rozkład tych zagadnień według ważności dla bibliotekarzy uczących jest zdecydowany: na czele rankingu znalazły się wszystkie kwestie związane z ochroną praw autorskich i licencyjnych. Poziom deklarowanej znajomości wszystkich tematów w tej grupie jest dość wyrównany i można go określić jako średni, z wyjątkiem zagadnienia, które bibliotekarze wskazali jako najistotniejsze: ponad 60% ocenia dość nisko swoją wiedzę w zakresie ochrony własności intelektualnej.

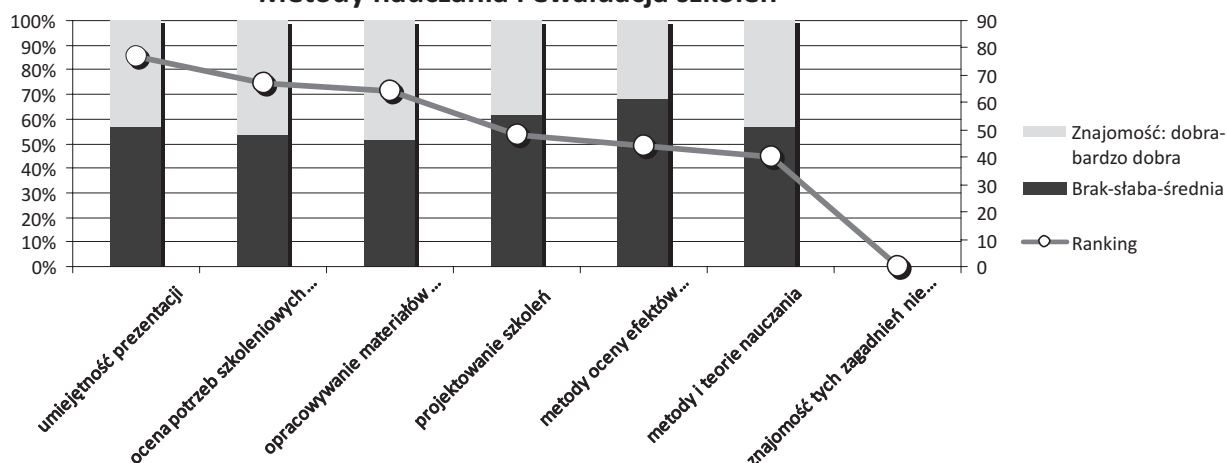
**Wykres 4.**  
**Publikowanie i prawa autorskie**





Wykres 5.

## Metody nauczania i ewaluacja szkoleń



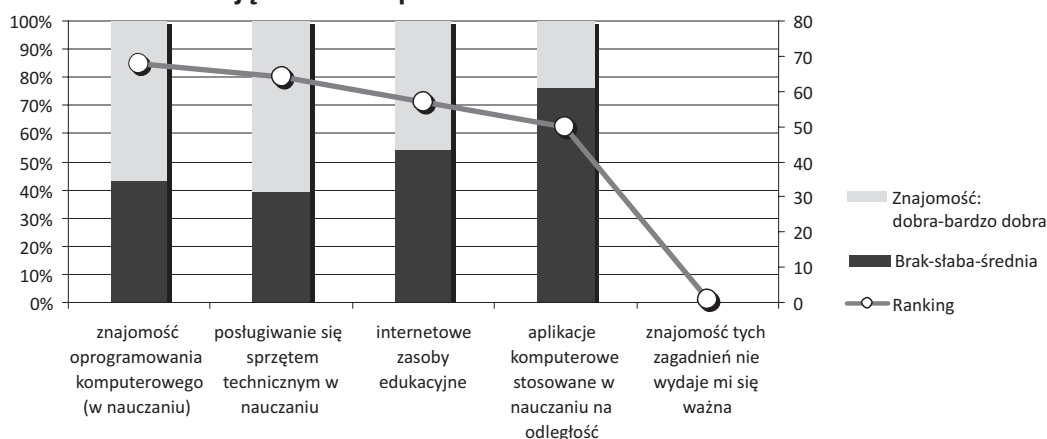
Cenna umiejętność wyszukiwania właściwych informacji, swobodnego poruszania się po wirtualnym oceanie wiedzy to tylko połowa sukcesu. Równie ważna jest zdolność właściwego przekazania swoich umiejętności użytkownikowi, czyli efektywnego uczenia. W tej grupie pytań nazwanej „Metody nauczania i ewaluacja szkoleń” respondenci po raz kolejny położyli nacisk na umiejętności praktyczne, a więc nie tyle na znajomość teorii nauczania (w rankingu ważności na ostatnim miejscu – 49 %), co umiejętność prezentacji, oceniona została najwyżej (95 %). Jeżeli chodzi o samoocenę aktualnych kompetencji badanych bibliotekarzy, to rozkładają się one w każdym obszarze w granicach 50-70%. Na największą uwagę zasługuje dość niska znajomość metod oceny efektów nauczania, niespełna 1/3 badanych deklaruje tutaj dobrą i bardzo dobrą wiedzę. Temat ten w rankingu ważności jest też na przedostatnim miejscu.

W kolejnym zestawie zagadnień, obejmującym umiejętności komputerowe i techniczne, ich ważność jest określana jako wysoka (od 60% w górę). Równocześnie duża grupa osób przyznaje, że ma niewystarczającą wiedzę w tym obszarze. Najwięcej osób deklaruje słabą znajomość aplikacji komputerowych pomocnych w e-learningu (ok. 77%), choć ich ważność w pracy nauczyciela bibliotekarza podkreśla 62%.

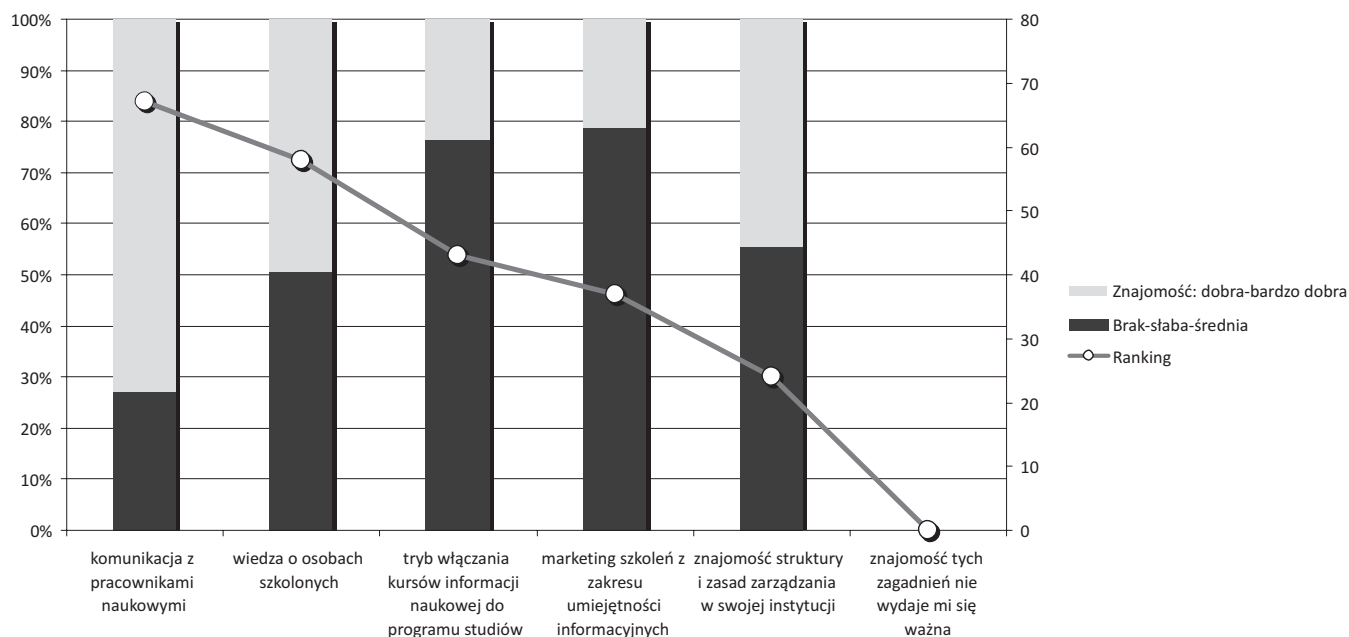
Ostatni blok tematyczny miał dostarczyć zespołowi badawczemu dane o tym, czy bibliotekarze mają wiedzę pozwalającą im prowadzić marketing i promocję własnych szkoleń. Zagadnienie trudne do realizacji, choć szeroko dyskutowane w środowisku bibliotekarskim. Okazało się, że większość respondentów nie zna zasad marketingu, a za najważniejszą uznają umiejętność komunikacji z konkretnym użytkownikiem (83%) i w tym obszarze plasują swoją wiedzę na wysokim poziomie 72%. Ponad połowa badanych wskazuje

Wykres 6.

## Umiejętności komputerowe i techniczne



**Wykres 7.**  
**Umiejętność marketingu i promocji szkoleń**



jednak na ważność włączania kursów z zakresu informacji naukowej do programu studiów, ale tylko co czwarty bibliotekarz deklaruje posiadanie wiedzy na ten temat.

W kwestionariuszu znalazły się również pytania o biegłość w zakresie języka angielskiego. Badani w swojej opinii średnio lub słabo znają ogólny język angielski (70%). Znajomość terminologii medycznej w języku angielskim jest nieco lepsza, lecz wciąż niewystarczająca – 64% deklaruje poziom słaby lub średni.

## Dyskusja

Zebrane dane pozwalają zauważyć, że praktyczne umiejętności, najwyżej notowane i najczęściej wykorzystywane w bibliotekach (np. przeszukiwanie bibliograficznych baz danych, swobodne wyszukiwanie w Internecie), są jednocześnie, we własnej ocenie, najlepiej znane bibliotekarzom.

Narzędzia do zarządzania bibliografią biblioteki oferują użytkownikom od niedawna, zrozumiałe jest więc, że bibliotekarze doceniając je, mają jednocześnie poczucie braku doświadczenia. Pewnym zaskoczeniem może być bardzo nisko notowana tematyka związana z EBM. Ten wzorzec postępowania wymaga aktywnego udziału bibliotekarzy naukowych i stwarza im nową rolę i ważne obszary działalności [7]. Dlaczego polscy bibliotekarze ustawiają nurt EBM na ostat-

nim miejscu w rankingu ważności? Czy odpowiedzią jest brak oczekiwań wobec bibliotekarzy ze strony środowiska medycznego? Czy środowisko medyczne potrzebuje pomocy w zakresie stosowania zasad EBM, ale nie szuka jej w bibliotece, a lekarze sami doszkadzają się w zakresie wyszukiwania i selekcji informacji naukowej? Albo też uznają, że zajęcia w toku studiów medycznych lub kursów EBM są wystarczające? Niewątpliwie dla bibliotekarzy jest to wiedza zaawansowana i – co wykazało badanie – bibliotekarze mają świadomość jej braku. Stosunkowo duża grupa bibliotekarzy odczuwa także braki w zakresie ogólnej orientacji w naukach medycznych i stosowanej w nich terminologii. Kształcenie bibliotekarzy dziedzinowych to temat wielu publikacji [1]. Proces wdrożenia adepta studiów bibliotekoznawczych do funkcji bibliotekarza dziedzinowego odbywa się w polskich bibliotekach naukowych różnie: pod opieką mentora, przez szkolenie przywarsztatowe [10], zawsze jednak jest to proces długi. W kompetencjach bibliotekarza medycznego, a tym bardziej bibliotekarza klinicznego (w Polsce rzadkość) wiedza dziedzinowa jest nie do przecenienia [19]. Jakkolwiek trudne wydaje się odpowiednie wykształcenie laika w dziedzinie nauk biomedycznych kursy dla bibliotekarzy z tej dziedziny są z sukcesem realizowane za granicą [6]. Podobnie niewystarczające w samoocenie bibliotekarzy jest ich przygotowanie w zakresie jakości informacji medycznej. Wszędzie tam, gdzie nie można odwołać się do włas-



nej wiedzy należy stosować uznane narzędzia oceny wiarygodności informacji [13]. Szczególnie w sferze niczym nie ograniczonego Internetu bibliotekarze mogą odczuwać niepewność w ocenie jakości pojawiających się tam informacji. Wysunięcie z kolei na czoło hierarchii ważności zagadnień wskaźników jakości nie powinno dziwić w sytuacji, gdy biblioteki uczelni medycznych są odpowiedzialne za sporządzanie analiz bibliometrycznych według często niejasnych dyrektyw Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Badanie wykazało, że istotne dla bibliotekarzy szkolących są też kwestie ochrony praw autorskich i licencyjnych. Wiedza na tym polu musi być stale uzupełniana wobec zmieniającego się prawa, pojawiania się nowych mediów i nośników informacji oraz walki ze zjawiskiem plagiatu na uczelniach. Bibliotekarz znajduje się często pomiędzy presją ze strony użytkowników biblioteki, chcących kopiować znaczne fragmenty prac, a obowiązkiem przestrzegania prawa. Podniesienie wiedzy bibliotekarzy i czytelników w tym zakresie mogłoby ograniczyć nieporozumienia. Praktyczne umiejętności zostały wysoko ocenione przez bibliotekarzy nauczycieli w wielu obszarach. Szczególnie widoczne było to w bloku zagadnień dotyczących konkretnych umiejętności komputerowych i technicznych, odnoszących się do praktycznego wykorzystania w nauczaniu oprogramowania komputerowego, aplikacji służących do e-learningu czy posługiwania się sprzętem technicznym pomocnym w nauczaniu. Bibliotekarze realizujący zadania dydaktyczne wydają się być grupą, która w procesie tworzenia społeczeństwa wiedzy musi być zawsze przynajmniej o jeden krok naprzód. Zarówno jeśli chodzi o przekazywaną wiedzę, jak i metody i sposoby nauczania. Jednym ze stosunkowo nowych elementów edukacji jest wykorzystywanie platform e-learningowych i nauczanie zdalne. Biblioteki dopiero wprowadzają ten element kształcenia do przeprowadzania szkoleń dla swoich studentów a pierwsze platformy e-learningowe dla bibliotekarzy (głównie szkolnych) dopiero się tworzą [4]. Wyjątek stanowi internetowy kurs dla bibliotekarzy BIBWEB, który rozpoczął swoją działalność w 2003 r. [15]. Respondenci również wysoko oceniają umiejętności tworzenia takich kursów i jednocześnie wyrażają chęć doksztalcenia się w ten sposób.

Zastanawiający wynik mówiący o tym, że bibliotekarze nie przywiązują wagi do metod oceny jakości nauczania, prawdopodobnie jest rezultatem obecnych uwarunkowań prowadzonych przez bibliotekarzy szkoleń, które są zwykle jednorazowe i przeważnie nie

są zintegrowane z nauczaniem przedmiotowym [14], a więc nie muszą kończyć się oceną. Bibliotekarze najwyraźniej nie odczuwają też potrzeby samooceny własnych umiejętności dydaktycznych, co może być spowodowane tym, że zwykle praca dydaktyczna jest jednym z wielu i to nie najważniejszym ich zadaniem, nie czują się przede wszystkim nauczycielami, a więc nie odczuwają potrzeby doskonalenia się w tej roli, do czego ewaluacja dokonana przez uczniów może być bardzo przydatna.

Nie doceniają też respondenci, a może i nie wyobrażają sobie, większej aktywności na polu promowania własnych szkoleń, wychodzenia z nimi w stronę użytkowników, włączania ich w programy studiów. A uważa się, że umiejscowienie kursów umiejętności informacyjnych w programie studiów jest kluczowe dla ich efektywności [3]. Bierna postawa polskich bibliotekarzy może skutkować daleko marginalizacją roli bibliotekarzy jako nauczycieli kompetencji informacyjnych, którą to rolę przejmują często informatycy lub uzupełniający braki pensum dydaktycznego nauczyciele poszczególnych przedmiotów [11]. Z kolei lekarze, którzy nie widzą „zastosowania” bibliotekarzy w EBM, muszą być do tego przekonani poprzez aktywne prezentowanie przez bibliotekarzy ich kompetencji. Może się to odbywać między innymi przez wzbogacaną i aktywnie promowaną ofertę szkoleń.

## **Wnioski**

Badanie w założeniu miało wychwycić obszary istotne dla prowadzących szkolenia bibliotekarzy medycznych, w których sami nauczający odczuwają niewystarczający poziom kompetencji. Analiza wyników pozwala stwierdzić, że istnieją zagadnienia uznane przez respondentów za ważne w nauczaniu, co do których odczuwają deficyt wiedzy lub umiejętności. Są to:

- stosowanie narzędzi do zarządzania bibliografią,
- znajomość wskaźników i narzędzi oceny jakości informacji,
- umiejętność krytycznej analizy i oceny publikacji naukowych,
- znajomość zasad rządzących ochroną praw autorskich i licencyjnych,
- znajomość terminologii i pojęć medycznych oraz ogólna orientacja w zakresie nauk medycznych,
- znajomość aplikacji komputerowych, mających zastosowanie w nauczaniu na odległość,

— umiejętność włączania kursów z zakresu informacji naukowej do programu studiów.

Są jednak też umiejętności i obszary wiedzy skądinąd bardzo ważne dla nowoczesnych bibliotekarzy uczących użytkowników kompetencji informacyjnych w sektorze ochrony zdrowia, które są wciąż przez polskich bibliotekarzy niedoceniane. Ankieta ujawniła m.in. niskie notowanie umiejętności służących wspomaganie EBM oraz brak przekonania co do konieczności bardziej aktywnego i profesjonalnego wychodzenia z ofertą szkoleniową.

Ankietowani bibliotekarze na ogół jednak zdają sobie sprawę ze swoich niedostatków i chętnie kształciliby się, gdyby nie przeszkody, z których najważniejszą jest brak wsparcia finansowego. Preferowana forma ewentualnego kursu, pogłębiającego ich umiejętności dydaktyczne i wiedzę, to ekonomiczny kilkudniowy kurs w miejscu pracy. Środowisko bibliotekarzy jest otwarte także na inne typy szkoleń, w tym na nauczanie zdalne.

### Literatura cytowana

- [1] „Biuletyn EBIB” 2000 nr 10: *Bibliotekarz dziedziny*. [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib18/index.html>
- [2] *Association of College and Research Libraries Standards for Proficiencies for Instruction Librarians and Coordinators Approved by the ACRL Board*, June 24, 2007 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/profstandards.cfm>. [dostęp 10.03. 2008].
- [3] Bainton T.: *Information literacy and academic libraries: the SCONUL approach (UK/Ireland)*. Proceedings of 67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/016-126e.pdf>
- [4] *Biblioteczne Centrum Zdalnej Edukacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://moodle.wmbp.edu.pl/>
- [5] Botts C., Emmons M.: *Developing teaching competencies for instructors in the academic library: a case study*. “Public Services Quarterly” 2002 No1(3) p.65-82.
- [6] Dunn K., Crow S. J., Van Moorsel T.G., Creazzo J. et al: *Mini-Medical School for Librarians: from needs assessment to educational outcomes*. “Journal of the Medical Library Association” 2006 nr 94 p. 166-173.
- [7] Earl M.F., Neutens J.A.: *Evidence-based medicine training for residents and students at a teaching hospital: the library's role in turning evidence into action*. “Bulletin of the Medical Library Association” 1999 nr 87 s. 211-4.
- [8] Forrest M. E.: *Learning and teaching retrospective*. “Health. Info Libr. J.” 2008 Dec No. 25 Suppl 1 p.22-24.
- [9] Friden K.: *The librarian as a teacher: experiences from a problem-based setting*. “Health Information and Libraries Journal” 2008 No 25 p. 25-29.
- [10] Gacińska M.: *Młode kadry w bibliotece*. „Forum Akademickie” 2001 nr 11 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.forumakad.pl/archiwum/2001/11/artykuly/23-on-młode\\_kadry\\_w\\_bibliotece.htm](http://www.forumakad.pl/archiwum/2001/11/artykuly/23-on-młode_kadry_w_bibliotece.htm)
- [11] Haraldstad A-M.: *Information literacy-curriculum integration with medical school's syllabus*. “Liber Quarterly: The journal of European Research Libraries” 2002 nr 12 s. 192-198.
- [12] Kilcullen M.: *Teaching librarians to teach: Recommendations on what we need to know*. “Reference Services Review” 1998 No 26(2) p. 7.
- [13] Niedźwiedzka B.: *Jakość informacji naukowej oraz jakość źródeł informacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.mckp.cm-uj.krakow.pl/szkolenia09/wszystkie/specjalizacyjne/materialy2009/jakosc\\_informacji\\_naukowej.pdf](http://www.mckp.cm-uj.krakow.pl/szkolenia09/wszystkie/specjalizacyjne/materialy2009/jakosc_informacji_naukowej.pdf)
- [14] Niedźwiedzka B.: *Kształcenie w zakresie umiejętności informacyjnych związanych z odszukiwaniem i korzystaniem z informacji naukowej w akademiach medycznych w Polsce, na tle innych krajów*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2004 nr 1 s. 19-27.
- [15] Pamuła-Cieślak N., Krysiński P.: *BIBWEB na nowo. Aktualizacja i modyfikacja treści kursu e-learningowego dla bibliotekarzy*. „Biuletyn EBIB” 2009 nr 4 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.ebib.info/2009/104/a.php?pamuła\\_krysiński](http://www.ebib.info/2009/104/a.php?pamuła_krysiński)
- [16] Petrinic T., Urquhart C.: *The education and training needs of health librarians – the generalist versus specialist dilemma*. “Health.Info Libr.J.” 2007 Sep No24(3) p.167-176.
- [17] *Platforma Zdalnego Nauczania* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://etest.cen.info.pl/>
- [18] Robinson L., Hilger-Ellis J., Osborne L., Rowlands J., Smith J.M., Weist A., et al. *Healthcare librarians and learner support: a review of competences and methods*. “Health.Info Libr.J.” 2005 Dec. No 22 Suppl 2 p.42-50.
- [19] Rosińska B.: *Bibliotekarz kliniczny*. „Biuletyn EBIB” 2007 nr 8 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/89/a.php?rosinska>
- [20] Walter S.: *Instructional improvement: Building capacity for the professional development of librarians as teachers*. “Reference and User Services Quarterly” 2006 No.45(3) p.213-218.
- [21] Walter S.: *Librarians as Teachers: A Qualitative Inquiry into Professional Identity*. “College & Research Libraries” 2008 No 69(1) p. 51-71.
- [22] Wilson V.: *Academic Librarians Have Concerns about Their Role as Teachers*. “Evidence Based Library & Information Practice” 2008 No 3(3) p. 73-75.

*„Realizatorzy projektu MedLibTrain: Biblioteka Medyczna Uniwersytetu Jagiellońskiego – Collegium Medicum oraz Norwegian Library Association, Section for Medicine and Health” pod kierownictwem merytorycznym dr Barbary Niedźwiedzkiej. Zakład Informacji Naukowej IZP Collegium Medicum UJ. Projekt jest finansowany ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego w ramach Funduszu Stypendialnego i Szkoleniowego 2004-2009.*

*Ankieta dostępna na życzenie u realizatorów badania.*

---

Mgr Jolanta CIEŚLA; Mgr Urszula ZDEB; Mgr Marcin STASIAK – Oddział Opracowania Rzeczowego Zasobów Bibliotecznych. Biblioteka Medyczna. Adres: 30-688 Kraków, Medyczna 7, tel. (12) 658-01-11; e-mail: gromadzenie@bm.cm-uj.krakow.pl

Dr Barbara NIEDŹWIEDZKA – Zakład Informacji Naukowej. Instytut Zdrowia Publicznego. Wydział Nauk o Zdrowiu. Adres: 31-531 Kraków, Grzegórzecka 20; tel. (12) 424-13-82; e-mail: mxniedzw@cyf-kr.edu.pl

## X KRAJOWE FORUM INT



Stanisława JUNG-KONSTANTY

Uniwersytet Jagielloński, KRAKÓW

## Organizacja procesowa na przykładzie biblioteki uczelnianej

*Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej wymusiło konieczność dostosowania do wymogów unijnych niektórych przepisów prawnych oraz sposobu działania administracji publicznej. Zmiany te objęły swoim zasięgiem również uczelnie wyższe, a w konsekwencji dotknęły również biblioteki naukowe. Przyjęty system kształcenia spowodował konieczność udoskonalenia niektórych działów bibliotek uczelnianych. Przede wszystkim dotyczy to działów: gromadzenia, udostępniania oraz informacji naukowej. Wprowadzane zmiany dotyczą również pracowników zatrudnionych w bibliotekach. Zostali oni zobowiązani do podnoszenia swoich kwalifikacji m.in. poprzez udział w szkoleniach oraz kursach językowych. Tym wszystkim przemianom sprzyja wprowadzanie organizacji procesowej.*

**Process organization: the case of academic library.** *The accession of Poland to European Union extorted necessity of adaptation to requirements of some European legal regulations. These changes embraced academic institutions and in consequence scientific libraries – the educational system based on the Bologna Process concerns indirectly the scientific libraries. The requirements of Bologna Process include the improvement of work of main sections of library (e.g. the section of accumulating and the section of sharing the scientific information. The required changes concern librarians too. They are obliged to upgrade their skills thorough participation in specialized courses and language training. We claim that introduction of process organization in libraries can help discussed transformations.*

### Wstęp

Biblioteka naukowa nazywana również biblioteką akademicką wspomaga realizację zadań naukowo-badawczych pracowników naukowych i studentów macierzystej jednostki. Pomimo, iż posiada wyodrębnioną strukturę organizacyjną w ramach uczelni, to jednak jest z nią bardzo ściśle powiązana. Jej zakres działania wynika bowiem z profilu szkoły, w której funkcjonuje, liczby studentów i pracowników uczelni oraz

wykonywanych zadań dydaktycznych. Inne zadania stoją przed biblioteką główną uczelni, inne przed wydziałową czy instytutową. Akcesja Polski do Unii Europejskiej sprawiła, że przed bibliotekami akademickimi zrodziło się nowe wyzwanie polegające na doskonaleniu procesów bibliotecznych oraz kształceniu pracowników i użytkowników.

W opracowaniu podjęto próbę wykazania, że podejście procesowe do biblioteki uczelnianej sprzyja usprawnianiu jej działalności. Przygotowano je na



podstawie studiów nad literaturą przedmiotu zarządzania, głównie dotyczącej organizacji procesowej, bibliotekoznawstwa, jak również polskich norm PN-EN ISO 9001 i PN-ISO 11620, a także obserwacji uczestniczącej w latach 2005-2009.

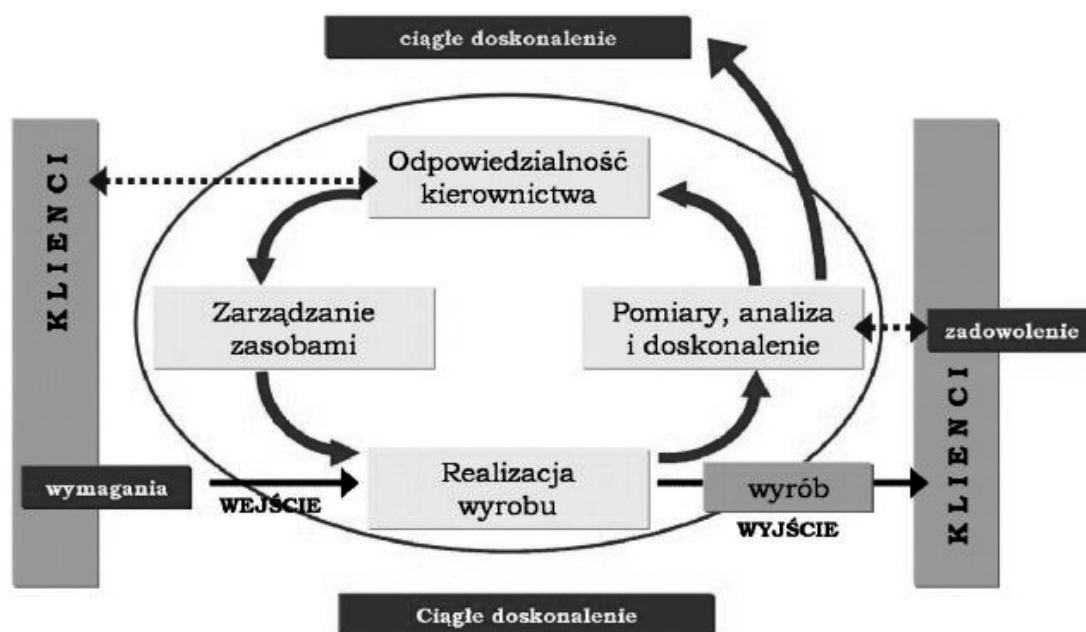
### **Biblioteka naukowa, misja i zadania**

Naukowy charakter zbiorów, odpowiednio wykształcona obsada personalna przynależność organizacyjna do instytucji naukowej oraz możliwość przekształcenia w czynny ośrodek naukowy prowadzący prace badawcze w określonym zakresie wyróżniają bibliotekę naukową spośród innych bibliotek. Zasadniczym celem działania biblioteki uczelnianej jest służeńie rozwojowi i potrzebom nauki. Określa to przede wszystkim Ustawa o bibliotekach – „biblioteki naukowe służą potrzebom nauki i kształcenia, zapewniając dostęp do materiałów bibliotecznych i zasobów informacyjnych niezbędnych do prowadzenia prac naukowo-badawczych oraz zawierających wyniki badań naukowych. Prowadzą działalność naukowo-badawczą w zakresie bibliotekoznawstwa i dziedzin pokrewnych, a także w zakresie obsługiwanych przez nie dziedzin nauki” [8]. Świadczą usługi w zakresie doradztwa, szczególnie w dostarczaniu informacji. Realizacja tego celu czyni biblioteki otwartymi na nowe idee, trendy i tendencje w nauce i technice. Takie działanie wymaga od biblioteki szkoły wyższej dynamicznego i elastycznego podejścia do realizowanych przez nią obowiązków. Reagowanie na zmieniające się otoczenie zewnętrzne i wewnętrzne dotyczy w szczególności polityki gromadzenia, udostępniania, przechowywania zbiorów oraz prowadzenia działalności informacyjnej. Jak już wspomniano, biblioteka szkoły wyższej jest ściśle związana ze strukturą szkoły. Można zatem powiedzieć, że celem działalności biblioteki jest realizacja celów uczelni. Biblioteka naukowa powinna współtworzyć wartości intelektualne studentów. Stwarzać możliwości do podnoszenia wiadomości merytorycznych studentów objętych programem nauczania oraz przyczyniać się do nabywania przez nich umiejętności pracy naukowej i zawodowej [1]. Biblioteka naukowa zobowiązana jest również do upowszechniania osiągnięć naukowych. Czyni to przez przechowywanie wyników badań, udostępnianie ich pracownikom naukowym oraz tym, którzy pragną się zapoznać z rezultatami badań w celach poznawczych lub do dalszego ich przetwarzania. Można powiedzieć, że biblioteka naukowa współdziała w pracy twórczej pracowników

naukowych, wykonując wiele prac typu naukowo-pomocniczego i wytwarzając źródła informacji [2, s. 11]. Ważnym zadaniem biblioteki naukowej jest pełnienie obowiązków dydaktycznych. Bierze ona udział w procesie kształcenia i doskonalenia kadry naukowej, współdziała w procesie nabywania umiejętności korzystania ze specjalistycznych źródeł informujących o zasobach bibliotecznych oraz w procesie dydaktycznym i wychowawczym młodzieży akademickiej organizując m.in. zajęcia z zakresu informacji naukowej. W praktyce można zauważyć, że działalność dydaktyczna jest prowadzona przez biblioteki naukowe w bardzo ograniczonym zakresie. Rolę kształcącą wobec czytelników pełni przede wszystkim księgozbiór biblioteki. Należy wskazać, że na przeprowadzanie zmian w pracy biblioteki naukowej wpływa zmieniające się otoczenie oraz szybki postęp techniczny i informacyjny. Wymaga on od personelu bibliotecznego stałego dokształcania się i podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

### **Podejście procesowe do biblioteki naukowej**

Współczesne organizacje ciągle poszukują nowych formuł systemowych, prowadzących do wyższej efektywności działania. Wymagania stawiane przed organizacjami wynikające ze zmiany otoczenia skłaniają do poszukiwania takich rozwiązań, które umożliwią uzyskiwanie jak największych korzyści, z dobrej organizacji pracy. Obecnie, w erze wiedzy i informacji, można zaobserwować konieczność dostosowania konstrukcji organizacji do stale zwiększających się możliwości człowieka i wymagań rozwijających się technologii i systemów. W sytuacji poszukiwania nowych rozwiązań jedną z propozycji jest organizacja procesowa. Zapewnia ona większy dynamizm działania systemu organizacyjnego oraz pozwala na lepsze wykorzystanie zasobów. *Organizacja procesowa* rozumiana jest jako „system ukierunkowujący relacje między realizatorami jej zadań na działania zawarte w zaprojektowanych procesach”. Struktura takiej organizacji (...) „jest skoncentrowana na procesowym charakterze jej działania i konfiguruje elementy systemu”, uwzględniając procesy [3, s. 59]. Przez proces rozumiemy ciągłe i regularne działania ludzkie lub przebieg następujących po sobie działań podejmowanych w określony sposób i prowadzących do osiągnięcia pewnego rezultatu [4, s. 676]. Jedną z propozycji podejścia procesowego do organizacji jest system zarządzania jakością. Wprowadzenie tego systemu wymaga poprawnego zidentyfiko-



Rysunek 1. Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces.

Objaśnienia: ➡ Działania dające wartość dodaną, ➡➡ Przepływ informacji

Źródło: Norma PN-EN ISO 9001:2008 *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*. Warszawa 2009, s. 9.

wania procesów w bibliotece oraz przypisania im określonych procedur. Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces zobrazowano na rys. 1.

Na rysunku 1 pokazano, że istotną rolę w określaniu wymagań wejściowych stanowią klienci. Monitorowanie ich zadowolenia wymaga oceny informacji dotyczącej percepcji klienta co do tego, czy organizacja spełniła jego wymagania [6, s.9].

Przy budowaniu takiej organizacji zwraca się szczególną uwagę na klienta. Wszystkie procesy w organizacji są tak konstruowane, aby uwzględniały właśnie jego oczekiwania. Mówiąc o kliencie, należy pamiętać o uwzględnieniu nie tylko klienta zewnętrznego ale również klienta wewnętrznego, którym są pracownicy organizacji. Usprawniając proces zarządzania organizacją należy w pierwszej kolejności dokładnie zdefiniować potrzeby i oczekiwania, zarówno obecnych jak i potencjalnych klientów organizacji. Zdiagnozować procesy, w których może wystąpić największe prawdopodobieństwo popełnienia błędu oraz określić mierniki oceny realizacji celów, jak i kontroli procesu.

Biblioteka naukowa, podobnie jak wszystkie współczesne organizacje dąży do usprawnienia swoich działań oraz zwiększenia zadowolenia użytkowników (klientów) przez spełnianie ich wymagań. Jed-

nym z wprowadzanych rozwiązań do biblioteki naukowej, które umożliwia skuteczną realizację celów, jest wdrożenie systemu zarządzania jakością. Przyjęcie podejścia procesowego przy opracowywaniu, wdrażaniu i doskonaleniu tego systemu przyczyni się do zrozumienia i spełniania wymagań, potrzeby rozpatrywania procesów w kategoriach wartości dodanej, otrzymywaniu wyników dotyczących funkcjonowania i skuteczności procesu oraz do ciągłego doskonalenia procesów na podstawie obiektywnego pomiaru. Wprowadzenie normy PN-EN ISO 9001:2008 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania pozwoli uporządkować podstawowe działania w bibliotece naukowej. Wprowadzenie jednoznacznych, powtarzalnych procedur postępowania określi zasady odpowiedzialności i uprawnień personelu bibliotecznego. Szczególnie usprawni przepływy informacji i decyzji kadry kierowniczej na wszystkich poziomach zarządzania. Należy podkreślić, że norma nie obejmuje jednak takich zakresów zarządzania jak: zarządzanie personelem, przywództwo, kulturę organizacyjną, czy komunikację wewnętrzną. Biorąc pod uwagę, że są to bardzo ważne obszary w organizacji, gdyż decydują o postawach, zachowaniach, świadomości pracowników oraz ich utożsamianiu się ze strategią, polityką i realizowanymi celami, można powiedzieć, że nadal nie zostaną uporządkowane tak ważne i strategiczne procesy w biblio-



tece. To właśnie postawy i zachowania zatrudnionych pracowników są szczególnie istotne w organizacjach świadczących usługi. Należy zauważyć, że jakość świadczonych usług jest postrzegana przez klienta głównie poprzez postawy i zachowania personelu realizującego bezpośrednio określone usługi [5, s. 22-23].

Przejęcie na organizację procesową nie może nastąpić w momencie podjęcia takiej decyzji przez kierownictwo. Musi odbywać się etapowo.

Na pierwszym etapie, porządkowania podstawowych obszarów i narzędzi działania organizacji, należy dążyć do:

- wykrycia i wyeliminowania wad w podstawowych obszarach działania biblioteki. Zaniechanie tej czynności może w przyszłości skutkować zakłóceniami w realizacji usługi i odbijać się negatywnym postrzeganiem przez klienta,
- likwidacji marnotrawstwa czasu, materiałów, pieniędzy i zasobów ludzkich,
- doskonalenia już istniejących procesów,
- jednoznacznego określenia zakresu odpowiedzialności i uprawnień pracowników, w zakresie przepływu informacji i decyzji, na wszystkich poziomach zarządzania,

- włączenia w rozwiązywanie problemów jakości usług jak największej ilości pracowników,
- budowy zaufania pracowników i tworzenie ich więzi z polityką i celami organizacji.

W drugim etapie – doskonalenia zarządzania – należy:

- oprzeć system zarządzania organizacją na zarządzaniu procesami
- doskonalic strategię i politykę działania organizacji
- wdrożyć metody i narzędzia doskonalenia procesów i systemu zarządzania.

Trzeci etap, który określa się jako pełną dojrzałość organizacji i zarządzania przez jakość, jest rozumiany jako zarządzanie przez priorytety i cele stawiane w strategii i polityce organizacji [5, s. 22-23].

Doskonalenie systemu zarządzania wymaga dokładnej analizy powiązań i współzależności pomiędzy procesami. W bibliotece naukowej ważne i istotne jest poprawne ustalenie procedur postępowania oraz wyszczególnienie cząstkowych procesów. Propozycję procesów i procedur w bibliotece uczelnianej zawarto w tabeli 1.

Wprowadzany system zarządzania jakością stawia przed biblioteką wymóg monitorowania poziomu zadowolenia klienta, traktując to jako najważniejszy element oceny skuteczności systemu.

Tabela 1. Procesy i przypisane im procedury w bibliotece uczelnianej

Proces	Przypisana procedura
Odpowiedzialność kierownictwa	Nadzór nad dokumentacją wprowadzenia systemu zarządzania jakością w bibliotece
Zarządzanie zasobami finansowymi	Planowanie budżetu rocznego, realizacja budżetu rocznego
Zarządzanie zasobami ludzkimi	Sprawy kadrowe – rozliczenia godzin pracy, premie uznaniowe, podległość służbowa; szkolenia i podnoszenie kwalifikacji przez pracowników
Zarządzanie zasobami rzeczowymi	Zarządzanie infrastrukturą; remonty, naprawy i konserwacja sprzętu; zaopatrzenie; przechowywanie i archiwizacja akt; selekcja zbiorów; ubytkowanie woluminów zagubionych i braków; inwentaryzacja majątku; aktualizacja stanu majątkowego
Zarządzanie zasobami informacyjnymi	Dzienna ewidencja odwiedzin w bibliotece; rejestr wypożyczeń w wypożyczalni; rejestr wypożyczeń w czytelni; analiza ankiet oceny biblioteki przez użytkowników; sprawozdania miesięczne, semestralne i roczne
Realizacja usługi	Gromadzenie i magazynowanie zbiorów: Gromadzenie zbiorów zwartych; gromadzenie zbiorów ciągłych; opracowanie zbiorów zwartych; opracowanie zbiorów ciągłych; opracowanie zbiorów specjalnych; magazynowanie zbiorów; usługi intrologatorskie; digitalizacja materiałów bibliotecznych; usługi informacyjne: – udzielanie informacji; działalność edukacyjna: szkolenia użytkowników, lekcje biblioteczne; wypożyczenia: wypożyczenia na miejscu, wypożyczenia międzybiblioteczne
Monitoring: pomiary i analiza działania	audyty wewnętrzne; audyty zewnętrzne; działania korygujące i naprawcze

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Zoń: System zarządzania a bibliotekarstwo. Procesy, procedury. Toruń 2004, s. 4 [7]

### Wskaźniki oceny procesów w bibliotece naukowej

Wskaźniki funkcjonalności służą do pomiaru działań, rozpoznawania osiągnięć, problemów i niedociągnięć w zakresie funkcjonalności bibliotek. Interpretacja wskaźnika dostarcza informacji o wewnętrznych i zewnętrznych czynnikach oddziałujących na bibliotekę, które mają wpływ na osiągane przez nią rezultaty. Wskaźniki funkcjonalności, jako narzędzie planowania i oceny biblioteki, spełniają dwa zasadnicze zadania. Po pierwsze – ułatwiają kontrolę procesu zarządzania, po drugie – stanowią podstawę powiązań i dialogu pomiędzy personelem, sponsorami i środowiskiem użytkowników [8]. Wyciągając wnioski z analizy wskaźników należy pa-

miętać, że niemożliwe jest osiągnięcie optymalnych wyników jednocześnie dla wszystkich wskaźników, np. biblioteka może uzyskać wysoki poziom zadowolenia użytkowników, ale może ponieść wysokie koszty w przeliczeniu na jednego użytkownika. Norma PN-ISO 11620: 2006 prezentuje cały szereg wskaźników funkcjonalnych, które można zaadaptować do każdego rodzaju biblioteki. Tabela 2 prezentuje wybrane wskaźniki dla biblioteki naukowej.

Zastosowanie wskaźników oceny w bibliotece naukowej przyczyni się do poprawy jakości świadczonych usług. Pokaże słabe i mocne strony biblioteki. Dokładna analiza powyższych wskaźników funkcjonalnych służy również do eliminowania błędów w zarządzaniu organizacją.

Tabela 2. Wskaźniki funkcjonalności dla biblioteki naukowej

Mierzona usługa	Wskaźnik funkcjonalności	Opis
Opinia użytkowników	Satysfakcja użytkowników	Wykorzystywany dla oceny satysfakcji określonych kategorii użytkowników np. studentów, nauczycieli akademickich; oblicza się jako suma wartości wskazanych przez użytkowników dla każdej usługi przez liczbę osób odpowiadających na pytania
Usługi publiczne	Koszt w przeliczeniu na Użytkownika	Stosowany dla oceny kosztu usług biblioteki w stosunku do liczby użytkowników; obliczany jako suma kosztów stałych biblioteki w pełnym roku finansowym podzielona przez liczbę użytkowników
	Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę	Stosowany do oceny sukcesu biblioteki w pozyskiwaniu użytkowników swoich usług; obliczany poprzez podzielenie ogólnej liczby odwiedzin w bibliotece w ciągu całego roku przez liczbę osób w obsługiwanej populacji
	Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece	Wykorzystywany do oceny kosztu usług biblioteki w stosunku do liczby odwiedzin w bibliotece; obliczany jako suma kosztów stałych biblioteki w pełnym roku finansowym przez liczbę odwiedzin w bibliotece
Dostarczanie dokumentów	Procent żądanych tytułów w zbiorach	Określa jaki procent tytułów poszukiwanych przez użytkowników znajduje się w posiadaniu biblioteki. Pokazuje w jakim stopniu zbiory są dostosowywane do żądań użytkowników. Oblicza się jako stosunek liczby żądanych tytułów będący w posiadaniu biblioteki do ogólnej liczby żądanych tytułów $\times 100\%$
	Wykorzystanie zbiorów na miejscu w przeliczeniu na osobę	Pozwala określić stopień wykorzystania materiałów na miejscu. Obliczany jako stosunek liczby dokumentów wykorzystanych na miejscu do liczby osób w obsługiwanej populacji.
	Procent zbiorów niewykorzystanych	Określa wielkość zbiorów niewykorzystanych w danym okresie
Wyszukiwanie dokumentów	Mediana czasu wyszukiwania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie	Pozwala ocenić efektywność systemu wyszukiwania
	Mediana czasu wyszukiwania dokumentu w zbiorach z wolnym dostępem	Pozwala ocenić, czy oznakowanie zbiorów i prawidłowe ustawienie na półkach pozwalają na szybki dostęp do dokumentu. Określa czas, który upłynął od zakończenia wyszukiwania w katalogu do momentu wyszukania go na półce

Wypożyczenia dokumentów	Wypożyczenia w przeliczeniu na jedną osobę	Określa stopień wykorzystania zbiorów bibliotecznych przez obsługiwaną populację. Obliczany jako stosunek ogólnej liczby wypożyczeń w ciągu roku do liczby osób w obsługiwanym populacji
	Koszt wypożyczenia	Pozwala określić koszt usługi biblioteki do liczby wypożyczeń. Obliczany jako suma kosztów stałych biblioteki w pełnym roku finansowym podzielona przez ogólną liczbę wypożyczeń w tym samym okresie
	Wypożyczenia w przeliczeniu na jednego pracownika	Pozwala ocenić relacje pomiędzy personelem biblioteki a ilością wypożyczeń. Oblicza się dzieląc ogólną liczbę wypożyczeń w ciągu całego roku przez liczbę pracowników w przeliczeniu na pełne etaty w tym samym okresie
Wypozażenie	Stopień wykorzystania wyposażenia	Pozwala określić w jakim stopniu jest wykorzystywany sprzęt. Bierze się pod uwagę tylko sprzęt przeznaczony dla użytkowników
	Stopień wykorzystania miejsc	Pozwala określić stopień wykorzystania miejsc przeznaczonych do studiowania w bibliotece przez oszacowanie procentu zajętych miejsc w określonym czasie
Gromadzenie dokumentów	Mediana czasu nabycia dokumentu	Pozwala określić czas jaki upłynął od zamówienia dokumentu do czasu jego otrzymania do biblioteki
Opracowanie dokumentów	Mediana czasu opracowania dokumentu	Pokazuje czas, który upłynął od momentu wpływu dokumentu do biblioteki, a dniem kiedy jest on dostępny dla użytkownika
Obsługa użytkowników	Personel obsługi użytkowników w przeliczeniu na jedną osobę	Umożliwia poznanie liczby pracowników bezpośrednio obsługujących użytkowników w przeliczeniu na członka obsługiwanego populacji

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Normy PN-ISO 11620.

## Zakończenie

Podejście procesowe przynosi korzyści zarówno klientom, jak i personelowi. Umożliwia uporządkowanie podstawowych obszarów działalności biblioteki takich jak: planowanie świadczenia usług czy gromadzenie zbiorów. Ponadto przyczynia się do usprawnienia przepływu informacji na linii: biblioteka – użytkownik. Pozwala szybciej reagować na wszystkie zakłócenia w procesach. Przyczynia się także do poprawy wizerunku biblioteki uczelnianej. Organizacja procesowa w praktyce pozwala również na lepsze wykorzystanie zasobów, jakimi dysponuje biblioteka.

## Literatura cytowana

- [1]. Białoń L.: *Mapa strategii rozwoju biblioteki wyższej szkoły*. W: *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*. Red. M. Nowak, P. Pioterek, J. Przybysz. Poznań 2004.
- [2]. Ćwiekowa J., Przelaskowski R.: *Polskie biblioteki naukowe. Zarys problematyki*. Warszawa 1975.
- [3]. Grajewski P.: *Organizacja procesowa*. Warszawa 2007.
- [4]. Kołodziejczyk M.: *Wpływ podejścia procesowego w zarządzaniu organizacjami na kształtowanie struktur organizacyjnych*. W: *Systemowe uwarunkowania sukcesu organizacji*. Pod red. B. Nogalskiego i J. Rybickiego. Sopot 2009.
- [5]. Kowalczyk J.: *Zarządzanie organizacją turystyczną*. Warszawa 2009.
- [6]. *Norma PN-EN ISO 9001:2008. Systemy zarządzania jakością. Wymagania*. Warszawa 2009.
- [7]. *Norma PN-ISO 11620. Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. PKN, Warszawa 2006.
- [8]. *Ustawa o bibliotekach*. „Dziennik Ustaw” 1997 nr 85 poz. 539.
- [9]. Zoń J.: *System zarządzania a bibliotekarstwo. Procesy, procedury*. W: *Od strategii organizacji do polityki jakości. Etapy wdrażania ISO 9001*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Toruń, 17-18 czerwca 2004.

---

Mgr Stanisława JUNG-KONSTANTY – Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej. Uniwersytet Jagielloński. Adres: 30-348 Kraków, ul. Łojasiewicza 4; tel. (012) 664-55-44, e-mail: s.jung-konstanty@uj.edu.pl

Łucja MACIEJEWSKA, Barbara URBAŃCZYK

Politechnika Wrocławska, WROCŁAW

## Użytkownik biblioteki akademickiej wobec oferty elektronicznych usług bibliotecznych

*Współczesna rola biblioteki akademickiej wykracza znacznie poza tradycyjne zadania dotychczas jej przypisywane. Pozostaje ona w ścisłym związku z rozwojem technologii informacyjnych, postępowaniem technicznym i szerokim dostępem do źródeł elektronicznych. W nowej rzeczywistości biblioteki hybrydowej zmieniają się też oczekiwania użytkownika, który staje się wymagającym i coraz bardziej świadomym swoich potrzeb klientem – członkiem społeczeństwa informacyjnego. W artykule scharakteryzowano na podstawie doświadczeń Biblioteki Politechniki Wrocławskiej współczesnego użytkownika biblioteki akademickiej oraz jego oczekiwania, a także ofertę elektronicznych źródeł informacji naukowej, prenumerowanych oraz dostępnych w oparciu o licencję Open Access. Przedstawiono nowe technologie informacyjne, takie jak: komunikacja elektroniczna, zdalny dostęp, digitalizacja zbiorów, zintegrowane przeszukiwanie zasobów i szybki dostęp do pełnych tekstów dokumentów, sprzyjające efektywnemu korzystaniu z e-źródeł oraz ich wpływ na jakość usług bibliotecznych. Zwrócono uwagę na znaczenie stosowania różnych form współpracy z użytkownikiem w dążeniu do osiągnięcia jego pełnej satysfakcji. Podkreślono przede wszystkim rolę komunikacji poprzez stronę domową, która staje się wielopoziomowym portalem informacyjnym. Scharakteryzowano udział bibliotekarza-specjalisty w nowoczesnym procesie realizacji usług biblioteczno-informacyjnych, który odgrywa dużą rolę w doskonaleniu komunikacji partnerskiej z odbiorcą informacji oraz rozpoznawaniu jego potrzeb. Zaprezentowano przykład kompleksowej obsługi kadry naukowej PWr – bazę dorobku naukowego DONA. W artykule omówiono potrzebę i znaczenie szkoleń dla społeczności akademickiej. Zaprezentowano też szeroką działalność Biblioteki Politechniki na rzecz ogólnopolskiego społeczeństwa informacyjnego: organizacja konsorcjum Chemical Abstracts, tworzenie katalogu środowiskowego, Punkt Informacji Normalizacyjnej, a także udział w przedsięwzięciach typu BazTech, BazTol, EBIB, Festiwal Nauki, TARED oraz kursy nt. e-źródeł. Występujące zmiany, tendencje i zjawiska zilustrowano dodatkowo przekrojowymi wykresami, tabelami oraz diagramami.*

***The Users of Academic Libraries in the Changing Environment of Electronic Information.*** In the contemporary world of hybrid libraries a big attention is paid to the needs of users. New information technologies, electronic resources and services, wireless Internet, remote access and Open Access create higher user expectations toward academic library collections and services. On the example of The Library of Wrocław University of Technology the needs of users in the environment of electronic information and services are presented. The following resources and library services are also characterized: licensed and Open Access electronic files, remote access, digitalization of library materials, and information technologies which increase the efficiency and quality of services. The essential role of the library homepage as a best platform for communication and information is underlined. The problem of the proper model of the librarian and its role in the contents of new expectations and challenges facing the academic libraries are discussed.



*A complex system for estimating the scientific research of the staff of Wrocław University of Technology: the ALEPH-DONA database integrated with Science Citation Index and Master Journal List and other bibliometric indicators is presented. A remarkable attention is given to the activities of The Library of Wrocław University of Technology for the Polish information community, such as: Consortium Chemical Abstracts, Catalog of Foreign Journals in Wrocław and Opole Libraries, Standards Information Point, Baz-Tech, BazTol, EBIB, courses on e-journals, TARED Educational Presentations and Lover Silesian Science Festival. Some characteristic changes, tendencies and facts are illustrated in tables and diagrams.*

## Wstęp

Biblioteka akademicka jest ogólnouczelnianą oraz ogólnodostępną jednostką organizacyjną szkoły wyższej. Pracuje na rzecz przede wszystkim społeczności akademickiej swojej szkoły, jednak często podejmuje zadania obejmujące tzw. szerokiego odbiorcę, gdyż funkcjonuje w ogólnokrajowej sieci biblioteczno-informacyjnej. Jej zadania mają charakter naukowy, dydaktyczny i usługowy, a szczegóły jej działalności zapisane są w regulaminie. Jak podaje *Regulamin systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej* do najważniejszych i podstawowych zadań biblioteki akademickiej należy: *Stwarzanie warunków do studiowania, pracy naukowej i dydaktycznej przez gromadzenie, opracowywanie, udostępnianie, magazynowanie i konserwację zbiorów oraz prowadzenie działalności informacyjnej.*

Wraz ze światowym postępem informatyzacji oraz rozwojem komputeryzacji i digitalizacji rozszerzyły się też obowiązki i zadania bibliotek. Zaczęto tworzyć katalogi komputerowe, budować bazy rejestrujące i upowszechniające wyniki badań naukowych, pojawiły się też możliwości tworzenia cyfrowych zasobów informacji, które jako pierwsze wykorzystwały biblioteki akademickie. Pod koniec lat 90. wprowadzono do bibliotek źródła elektroniczne, takie jak e-czasopisma i e-książki, a także systemy stwarzające dogodną możliwość sieciowego i zdalnego dostępu do elektronicznych zasobów. Te nowoczesne usługi zdecydowanie wzbogaciły wizerunek bibliotek i jednocześnie wymusiły konieczność szybkiego i permanentnego doskonalenia i doskonalenia zawodowego. Dotyczy to nie tylko bibliotekarzy, ale również użytkowników, którzy chcąc skutecznie korzystać z nowoczesnych źródeł muszą przejść odpowiednie szkolenia.

W referacie zaprezentowano, na przykładzie Biblioteki Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej (PWr), różne formy współpracy z użytkownikiem w realiach biblioteki hybrydowej, a także zmieniające

się ich potrzeby, pozostające w ścisłym związku z postępem technicznym i rozwojem technologii informacyjnych. Przedstawiono sposób, w jaki biblioteka rozbudowała swój warsztat informacyjny, wykorzystując nowe narzędzia, podnosząc tym samym jakość usług bibliotecznych, obsługi użytkownika wewnętrznego i zewnętrznego, a także poszerzając swoją ofertę o nowe produkty informacyjne. Podkreślono też rolę współczesnych bibliotekarzy, sprawnie poruszających się w przestrzeni biblioteki hybrydowej i efektywnie wykorzystujących nowoczesne technologie, pośredniczących między zasobami wiedzy a użytkownikiem, poszukującym usystematyzowanej informacji.

## Użytkownicy biblioteki akademickiej

Największą i najważniejszą grupę użytkowników stanowią pracownicy i doktoranci oraz studenci uczelni, w której funkcjonuje biblioteka. Od biblioteki oczekują informacji szybkiej i precyzyjnej, ze źródeł prezentujących najnowsze osiągnięcia wiedzy światowej. Nauczyciele akademicy potrzebują przede wszystkim informacji wspierającej nauczanie i prowadzenie badań. O ile pracownicy zainteresowani są głównie literaturą światową, a więc specjalistycznymi publikacjami i doniesieniami naukowymi z całego świata, to doktoranci i studenci potrzebują podstawowych materiałów z zakresu studiowanych dziedzin. Studenci częściej od pozostałych użytkowników poszukują literatury polskiej. Rośnie też ich zainteresowanie zbiorami biblioteki cyfrowej, szczególnie ze względu na udostępnianie bieżących wydań skryptów i podręczników polecanych przez wykładowców. Coraz częściej obserwuje się, że użytkownicy preferują elektroniczne serwisy z przyjaznymi interfejsami i możliwością równoczesnego i szybkiego przeszukiwania wielu źródeł.

Poza przedstawioną główną grupą, użytkownikami biblioteki uczelnianej są również odbiorcy zewnętrzni, a wśród nich przede wszystkim studenci i pracownicy

innych uczelni i instytutów naukowych, młodzież szkolna, a także różne instytucje państwowe i prywatne w regionie.

Dzisiaj w stosunku do osoby uczęszczającej do biblioteki prawie nie używa się określenia „czytelnik”. Zostało ono zastąpione pojęciem „użytkownik”, który poza czytaniem także ogląda, słucha lub korzysta z multimedialnych. Czasem bywa on też nazywany klientem, podobnie jak użytkownik firmy świadczącej usługi, w naszym przypadku informacyjne. Bardzo trafne określenie „gracz informacyjny” zastosował w 2001 r. David Nicholas [13, s. 124]. Podkreśla on, że użytkownik musi być aktywny, żeby odnieść sukces w szybko zmieniających się czasach. Uważa, że gracz stanowi część systemu informacyjnego, podczas gdy użytkownik znajduje się poza nim i tylko czasami do niego zagląda. Gracz działa w przestrzeni informacyjnej, użytkownik zaś korzysta z już gotowych systemów i postępuje w znacznym stopniu schematycznie. Gracz – termin o bogatszym znaczeniu, konotującym działanie i indywidualność osoby. W dobie boomu informacyjnego, Internetu z ogromną ilością danych, szukanie informacji musi być interaktywne, rekreacyjne i społeczne, a także konkurencyjne. Nie sposób nie zgodzić się z autorem, że termin „gracz informacyjny” jest bardzo trafnym określeniem.

Użytkownik-gracz, przystępując do poszukiwań potrzebnych informacji, musi **być świadomy swoich potrzeb informacyjnych**, gdyż ta świadomość będzie wyznacznikiem w zdobywaniu precyzyjnych informacji i właściwego ich selekcionowania. Nicholas [13, s. 124] wyróżnia 11 głównych cech charakteryzujących potrzebę informacyjną. Są to: temat, funkcja, istota, poziom, punkt widzenia, ilość, jakość, aktualność, prędkość dostarczenia, miejsce publikacji, forma informacji. Ze względu na fakt, iż informacja to obszar bardzo szeroki, potrzeby informacyjne nie jest łatwo opisać. W związku z tym odpowiednio wykształcony bibliotekarz, także pod kątem współpracy z użytkownikiem, musi poświęcić maksymalnie dużo czasu, aby wraz z nim rozpoznać jego potrzeby uświadomione i być może wygenerować kolejne, a następnie wszystkie potrzeby informacyjne zaspokoić [17, s. 188], [18]. Użytkownik musi umieć **właściwie rozpoznać źródła informacji**, a także umieć z nich skorzystać, czyli **efektywnie wyszukać relewantnych informacji**. Powinien także (sam lub przy udziale bibliotekarza) **dokonać oceny wartości wyszukanych informacji oraz przeprowadzić odpowiednią ich selekcję**.

Trzeba zaznaczyć, że sama możliwość dostępu użytkownika do informacji nie jest wystarczająca, aby

otrzymał on wyniki najbardziej odpowiadające jego potrzebom w danym momencie. Właściwe rozpoznanie źródła, efektywne wyszukanie informacji, ocena i selekcja – to ważne elementy tzw. umiejętności informacyjnych, czyli *e-literacy* (powinien je posiadać każdy, kto chce samodzielnie korzystać ze źródeł informacji). W sferze uczenia tych umiejętności wiodącą rolę odgrywają biblioteki, szczególnie duże i naukowe, gdyż posiadają one kadre wszechstronnie wykształconą, która zwraca szczególną uwagę na potrzebę stałego kształcenia użytkowników [15], nie zapominając przy tym o konieczności podnoszenia własnych kwalifikacji.

Tabela 1. Szkolenia użytkowników prowadzone w Bibliotece PWr

Wyszczególnienie	Liczba szkolonych osób	
	2007	2008
Katalog komputerowy	1 849	1 567
Bazy danych i czasopisma elektroniczne	235	324
Książki elektroniczne	108	120
W ramach Konsorcjum Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej	41	32

Na uczelni w ramach dni wstępnych, organizowanych przez dziekanaty, odbywają się zajęcia z przysposobienia bibliotecznego dla studentów I roku. Zgodnie z wieloletnią tradycją Biblioteka PWr przygotowuje z myślą o tej grupie użytkowników *Informator* w formie tradycyjnej i elektronicznej. Natomiast w ciągu roku akademickiego prowadzone są szkolenia użytkowników dotyczące korzystania z katalogu komputerowego, ze źródeł informacji, z systemów on-line oraz książek i czasopism elektronicznych. Podejmuje się starania, aby szkoleniami objąć możliwie największą grupę doktorantów i młodych pracowników nauki. Doświadczenia wykazują, że ta część użytkowników, mając duże zapotrzebowanie na korzystanie ze źródeł informacji, nie posiada równocześnie dostatecznej wiedzy, jakimi zasobami dysponuje biblioteka i jak należy je wykorzystać dla swoich potrzeb naukowych. Dane dotyczące rodzajów szkoleń oraz liczby szkolonych użytkowników zamieszczono w tabeli 1.

### Oczekiwania użytkowników wobec biblioteki

Wraz z rosnącymi potrzebami użytkowników, zmieniają się też ich oczekiwania w stosunku do bib-



lioteki. Nadażanie za tymi potrzebami, a przede wszystkim ich zrozumienie, jest obecnie niezmiernie ważnym celem, jakiemu bibliotekarze poświęcają wiele uwagi, włączając w to swoje umiejętności, dostosowując odpowiednio ofertę produktów, usług i narzędzi. Kompleksowa, precyzyjna i szybka obsługa użytkownika stała się ambicją i koniecznością oraz priorytetowym zadaniem współczesnej biblioteki. Zdając sobie sprawę, że nowe wyzwania wymagają od bibliotekarzy wysokich kwalifikacji, inwestują oni wiele starań w profesjonalne doksztalcanie się oraz samokształcenie. Istotną sprawą jest też edukacja na temat nowych form przekazu informacji i wiedzy.

Z roku na rok użytkownicy bibliotek nabierają coraz większego doświadczenia w korzystaniu z bibliotecznych katalogów komputerowych, baz udostępnianych poprzez strony domowe bibliotek, zdobywają nowe umiejętności w posługiwaniu się wyszukiwarkami internetowymi i w korzystaniu z oferowanych e-zasobów. W szybkim tempie wzrasta sprawność posługiwania się nowoczesnymi narzędziami elektronicznymi. Coraz częściej użytkownik oczekuje od biblioteki zapewnienia mu szerokiej palety serwisów i baz elektronicznych oraz zorganizowania wygodnego dostępu do nich, a od bibliotekarzy oczekuje jedynie wskazówek usprawniających jego działania, jak np. pomocy w efektywniejszym konstruowaniu zapytań, wsparcia w doborze odpowiednich narzędzi czy też wskazania nowych źródeł informacji. Reasumując użytkownik-klient oczekuje od biblioteki akademickiej następujących świadczeń:

- produktów i usług wysokiej jakości
- wiarygodnej i rzetelnie opracowanej informacji oraz dostarczonej najchętniej w postaci elektronicznej, z możliwością skopiowania na dowolny nośnik
- szybkiej i sprawnej reakcji bibliotekarzy na zadany problem/pytanie
- dobrej organizacji, m.in. długich godzin otwarcia, również w dni ustawowo wolne od pracy
- funkcjonalnej strony domowej biblioteki, spełniającej rolę informatora, przewodnika i miejsca komunikacji z bibliotekarzem
- sprawnej, kompetentnej i miłej obsługi
- nieograniczonego dostępu do sieci, automatyzacji usług, szybkiej i sprawnej obsługi za pośrednictwem Internetu (e-mail, formularze interaktywne, zautomatyzowane katalogi i bazy danych, biblioteki cyfrowe bez ograniczeń, zastosowanie najnowszszych technologii informacyjnych)

a także

- miejsca (rzeczywistego i wirtualnego), w którym można się spotkać ze swoją grupą studencką, przedyskutować „gorące” tematy z zakresu studiowanej wiedzy, a przy tym miło spędzić czas.

### **Oferta biblioteki hybrydowej**

Pojęcie biblioteki hybrydowej odnosi się do biblioteki, w której obok zasobów drukowanych gromadzone i udostępniane są dokumenty w postaci cyfrowej. Obecnie równowaga między informacją w wersji drukowanej i meta-informacją w wersji cyfrowej przesuwają się wyraźnie w kierunku mediów cyfrowych. Coraz bardziej zauważana w bibliotekach akademickich, tendencja przechodzenia z wersji drukowanych czasopism i książek na elektroniczne ma niewątpliwie związek z ogromnym wzrostem liczby wydawanych publikacji w wersji on-line, ale również z wymiernymi korzyściami, jakie dają te formy piśmiennicze:

- możliwość jednoczesnego dostępu do pełnych tekstów wielu użytkowników w ramach domeny instytucji, a także zdalnie – poza nią
- wygoda w korzystaniu – bez ograniczeń miejsca i czasu
- szybki dostęp do bieżących i archiwalnych numerów
- dostęp do preprintów, a więc większa aktualność poszukiwanej informacji
- większe możliwości poznawcze – dzięki zastosowaniu multimedialności
- możliwość wykorzystania wyszukanego materiału według potrzeb użytkownika (w ramach dozwolonego użytku osobistego).

Nie bez znaczenia, szczególnie dla bibliotek, są również i takie ich zalety, jak:

- dostęp do statystyk i dzięki temu efektywniejsze zarządzanie zakupami i finansami
- oszczędności finansowe – w ramach konsorcjów, przy szerokim zasięgu odbiorców niższy koszt dostępu do pojedynczego tytułu
- oszczędność powierzchni magazynowej.

### **OPAC**

Podstawowym źródłem informacyjnym, które jest równocześnie wygodnym narzędziem, oddanym użytkownikom biblioteki do użytku, jest katalog komputerowy OPAC. Katalog ten tworzy zazwyczaj kilka baz. W przypadku Biblioteki PWr (w systemie ALEPH) są to:

- *(KSIĄŻKI i CZASOPISMA)* – zawiera informacje o książkach i czasopismach drukowanych. Uzupełniana jest o łączniki hipertekstowe do ich pełnotekstowych wersji on-line (także tych roczników archiwalnych, do których prawa dostępu zostały przez Bibliotekę wykupione). Ze względu na trwającą w Bibliotece retrokonwersję zbiorów i w celu ułatwienia użytkownikom zdalnego dostępu do informacji o starszych zasobach (dotyczy książek wydanych przed 1978 r.) zostały zeskanowane i zapamiętane w formie plików graficznych tradycyjne kartki katalogowe oraz udostępnione jako osobna baza *KATALOGI KARTKOWE (on-line)*. Nie można w tej bazie wyszukiwać publikacji, możliwe jest jedynie przeglądanie jej zawartości.

- *CZASOPISMA ZAGRANICZNE w BIBLIOTEKACH WROCŁAWIA i OPOLA* – tworzona od 1991 r. środowiskowa baza, zawiera dane o czasopismach prenumerowanych przez 25 bibliotek Wrocławia i Opola, informuje o czasopismach drukowanych i elektronicznych, dostępnym do serwisów czasopism on-line, serwisów agregacyjnych i baz danych prenumerowanych przez biblioteki środowiska. Baza umożliwia poszukiwania m.in. według: nazw/tytułów, kraju wydania, nazw wydawców, klasyfikacji tematycznej, biblioteki gromadzącej czasopismo.

- *DOROBK NAUKOWY PRACOWNIKÓW PWr* – więcej na temat zawartości bazy w dalszej części artykułu.

- *BELETRYSTYKA* – jako jedna z niewielu, może i jedyna wśród bibliotek technicznych, Biblioteka PWr gromadzi i udostępnia swoim użytkownikom książki beletrystyczne oraz polskie czasopisma popularno-naukowe, a także gazety lokalne i ogólnopolskie. Ta usługa cieszy się dużym zainteresowaniem studentów i pracowników Uczelni.

### Organizowanie dostępu do e-zasobów

Oprócz tradycyjnych form przekazu informacji i wiedzy (zbiory drukowane) biblioteki oferują obecnie elektroniczne źródła informacji, jak: e-booki i e-czasopisma, bazy danych oraz biblioteki cyfrowe. Większość komercyjnych baz danych i serwisów gromadzonych w bibliotekach akademickich dostępna jest tylko z komputerów uczelnianych, przy czym z niektórych można korzystać wyłącznie w wydzielonych agendach biblioteki. Nie ma tych ograniczeń w przypadku źródeł ogólnodostępnych. Duża część bibliotek spełnia też oczekiwania szerokiego dostępu do licencjonowa-

nych e-zasobów z dowolnego miejsca, spoza sieci instytucji.

Biblioteki prenumerują głównie przetestowane i wyselekcjonowane książki, czasopisma i bazy. Korzystając z coraz szerszej oferty wydawców, sukcesywnie poszerzają wachlarz oferowanych e-źródeł tak, aby zaspokoić oczekiwania jak największej liczby użytkowników. W celu obniżenia kosztów dostępu do drogiej serwisów wydawców zagranicznych biblioteki współpracują w ramach konsorcjów. Tą drogą organizowane są dostępy do całych serwisów, wybranych kolekcji pełnotekstowych czasopism i książek pojedynczych wydawców. Powstaje też wiele specjalistycznych platform, tzw. serwisów agregacyjnych, udostępniających źródła wielu światowych wydawców.

Tabela 2. Liczba elektronicznych czasopism krajowych dostępnych poprzez stronę domową Biblioteki PWr

Wyszczególnienie	Pełnotekstowe		Abstrakty		Spisy treści	
	PWr	inne	PWr	inne	PWr	inne
2003	30	70	320	180	400	1 100
	100		500		1 500	
2004	20	40	330	270	400	1 050
	60		600		1 450	
2005	45	10	380	170	500	1 000
	55		550		1 500	
2006	130	246	350	100	330	390
	376		450		720	
2007	209	428	218	400	312	658
	637		618		970	
2008	1 109		1 052		1 778	

Pojawia się coraz więcej ofert pojedynczych czasopism on-line wydawców polskich. Tworzone są też platformy umożliwiające dostęp do dużej grupy krajowych e-czasopism jednego lub wielu wydawców. Dane liczbowe dotyczące tych czasopism, do których Biblioteka PWr zapewniała dostęp ze strony internetowej od 2003 r., zostały zestawione w tabeli 2. Zebrano je na podstawie internetowej bazy *Naukowe i fachowe polskie czasopisma elektroniczne*. Obecnie dostęp do pełnych tekstów artykułów możliwy jest z 1 109 polskich czasopism, liczba ta wzrosła o 74% w stosunku do roku 2007. Dane w kolumnie „PWr” wskazują liczbę czasopism związanych tematycznie z problematyką badań i dydaktyki Uczelni, chociaż w grupie cza-

sopism oznaczonych „inne” znajduje się także sporo tytułów cieszących się dużym zainteresowaniem użytkowników Biblioteki.

Bardzo wysoko ocenianym przez użytkowników uzupełnieniem zasobów drukowanych są książki elektroniczne, udostępniane na platformach wydawców lub w specjalistycznych serwisach. Użytkownicy wielu bibliotek, nie tylko akademickich, mają bądź mieli możliwość korzystania z następujących kolekcji: Knovel, Safari TechBooksOnline, MyiLibrary, Referex, Springer E-book Collection, CRC Press, Wiley Interscience, Taylor & Francis, a także Korpo.ibuk.pl – z dostępem do polskich książek PWN i WNT. Niejednokrotnie serwisy oferują ciekawe i elastyczne rozwiązania dla użytkowników. Safari, prenumerowane dla PWR, daje np. możliwość wymiany tytułów w kolekcji w trakcie trwania subskrypcji. W roku ubiegłym natomiast po raz pierwszy dokonano zakupu 93 tytułów książek na własność z bazy MyiLibrary. Pozycje te zostały wskazane przez samych użytkowników spośród oferty 70 tys. tytułów, podczas próbnego dostępu do bazy. Zbiór książek elektronicznych proponowanych użytkownikom PWR nie kończy się na serwisach komercyjnych. W zakładce *e-Książki* na stronie domowej Biblioteki PWR można znaleźć bezpłatną, szeroką ofertę: pojedyncze tytuły, portale biblioteczne, biblioteki cyfrowe oraz tematycznie związane strony w sieci.

### Statystyki wykorzystania zbiorów elektronicznych

Przy zakupie e-źródeł biblioteki często wspierają się statystykami użytkowania oferowanych lub testowanych serwisów czy pojedynczych nowych produktów. Statystyki służą również ocenie wykorzystania już posiadanych zasobów i są pomocne w modyfikacji planu zakupów [20]. Są też kopalnią wiedzy o zainteresowaniach użytkowników. Wydawcy stosują rozmaite standardy prowadzenia statystyk, przy czym nie wszyscy dostarczają bibliotekom takie dane. Wówczas takim wskaźnikiem bywa licznik odwiedzin strony danego serwisu. Na podstawie dostępnych statystyk biblioteka ustala liczbę sesji lub pobrań pełnych tekstów bądź też inne interesujące dane.

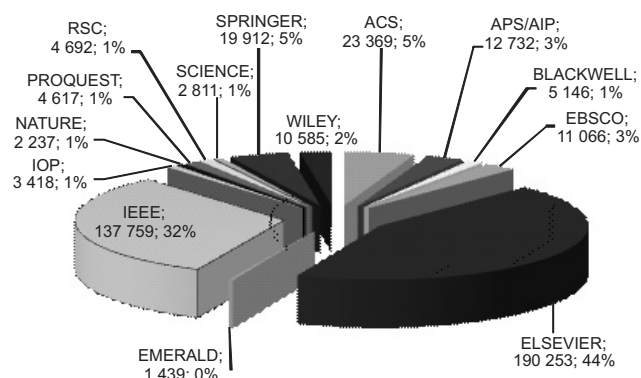
Opierając się na doświadczeniach Biblioteki PWR można stwierdzić, że zasoby elektroniczne są wykorzystywane bardziej efektywnie niż tradycyjne. O znacząco rosnącym w ostatnich latach zainteresowaniu użytkowników zbiorami elektronicznymi świadczą przede wszystkim wspomniane statystyki. W zamiesz-

czonej poniżej tabeli 3 można prześledzić, jak zmieniło się na przestrzeni trzech lat wykorzystanie tekstów w formie elektronicznej, pobranych z udostępnianych w ramach Politechniki serwisów e-czasopism.

Tabela 3. Liczba pobrań pełnych tekstów i średni koszt artykułu

Rok	2005	2006	2007
Liczba pobrań	234 821	318 224	430 036
Średni koszt artykułu	4,37	3,68	2,80

Z analizy pobrań artykułów w zestawieniu z kosztami zakupu tych serwisów wynika, że ponoszone wydatki związane z zakupem czasopism on-line przekładają się na opłacalność ekonomiczną, bowiem w okresie analizowanych lat średni koszt pojedynczego artykułu, ściągniętego na komputer użytkownika i przez niego wykorzystywanego, zdecydowanie zmalał –



Rys. 1. Udział serwisów e-czasopism w pobraniach pełnych tekstów w 2007 r. (całkowita liczba pobrań wynosi 430 036)

w roku 2007 o 36% w stosunku do kosztu artykułu w 2005. Dzięki podobnym statystykom określono również udział poszczególnych serwisów czasopiśmienniczych, w pobraniach pełnych tekstów artykułów w PWR. Dane obrazuje rys. 1.

### Open Access

Biblioteki polskie dopiero od niedawna zwróciły uwagę użytkowników na darmowe źródła informacyjne. Wśród nich jest coraz więcej serwisów o zasięgu ogólnosiwiatowym. Dostęp do takich źródeł zdobywa najczęściej sama biblioteka, przeglądając witryny innych uczelni lub wyszukując dane z prasy specjalistycznej, głównie zagranicznej, a także na podstawie otrzymywanych drogą elektroniczną news'ów lub innych form ulotek.



Użytkownicy PWr korzystają z czasopism elektronicznych udostępnianych poprzez witrynę Biblioteki Głównej ([www.bg.pwr.wroc.pl](http://www.bg.pwr.wroc.pl)). Informacje o tych publikacjach zawarto w module *e-Czasopisma*. Oprócz dostępu do serwisów komercyjnych Biblioteka PWr przedstawia swoim użytkownikom czasopisma on-line w ramach serwisów udostępnianych w oparciu o licencję Open Access czy też serwisy preprintowe. W grupie *Inne serwisy zagraniczne* umieszczono serwisy *Open Access* i *preprinty*. Wśród nich znajdują się:

- serwisy zawierające informacje o publikacjach naukowych wydawanych na różnych kontynentach Świata, jak np. *DOAJ (Directory of Open Access Journals)* lub *J-STAGE (Japan Science and Technology Information Aggregator, Electronic)*
- archiwa pełnotekstowych czasopism naukowych z zakresu wielu dziedzin wiedzy, np. *PubMed Central* i *PLoS (The Public Library of Science)*
- portale zawierające recenzowane czasopisma naukowe, jak np. *Open J-Gate*, który wymaga indywidualnej rejestracji
- serwisy komercyjnych wydawców publikujących czasopisma OA, które zamieszczają oprócz artykułów na licencji OA, również materiały płatne (np. *BioMed Central*)
- serwisy opublikowanych i zatwierdzonych do druku prac naukowych (*preprint*), np. *CERN Document Server (CDS)*.

### Testowe dostępy

Przy zakupach serwisów elektronicznych (pełnotekstowe bazy czasopiśmiennicze, serwisy z e-książkami i bibliograficzne bazy danych) bierze się pod uwagę konieczność wyboru produktów odpowiadających przede wszystkim profilowi uczelni, gwarantujących zaspokojenie potrzeb informacyjnych pracowników naukowych oraz studentów danej szkoły. Jednak środki finansowe nie pozwalają na zakupy wszystkich pożądaných dostępów. Pewnym rozwiązaniem, stosowanym z sukcesem przez Bibliotekę PWr, jest organizowanie bezpłatnych okresowych dostępów promujących nowe źródła on-line z ofert wydawców krajowych i zagranicznych. Stanowi to formę reklamy dla tych wydawców a dla biblioteki – promocję jej usług. W międzyczasie, czyli w okresie trwania testowego dostępu, kierowana jest do władz wydziałów odpowiednia oferta cenowa, z określeniem warunków dostępu. Jeżeli ta oferta, po okresie testowania serwisu,

zostanie zaakceptowana i wydziały zobowiążą się do współfinansowania jego zakupu, wówczas Biblioteka Główna, która zajmuje się centralnie realizacją zakupów literatury naukowej dla całej Uczelni, podejmuje się przeprowadzenia procedury przetargowej i wyboru właściwego dostawcy.

### Formy komunikowania się z użytkownikiem

Aby wybrać odpowiednie formy komunikacji na drodze bibliotekarz – użytkownik, należy stale obserwować otoczenie biblioteki: bliższe – użytkownika bezpośredniego i dalsze, czyli użytkownika potencjalnego, a także zabiegać o właściwe kształtowanie stosunków z tym otoczeniem. Gromadzeniu tej wiedzy i wypracowywaniu odpowiednich form kontaktu oraz współpracy z otoczeniem służą m.in. ciągła promocja usług biblioteki, jak również stała reklama jej produktów. Celem tego jest przede wszystkim stworzenie dobrej atmosfery wokół biblioteki, a to z kolei powinno zaprocentować przyciągnięciem i zdobyciem grona nowych użytkowników. W tym zakresie biblioteki akademickie podejmują najczęściej następujące działania:

- tworzą lub modyfikują już istniejącą swoją stronę domową, która powinna być ciekawie zaprojektowana, stale unowocześniana, a przede wszystkim zawierać aktualne dane oraz świeże i atrakcyjnie podane wiadomości. Internet otworzył przed bibliotekami cały wachlarz możliwości prezentowania własnych zbiorów i wymusił organizowanie dostępu do zewnętrznych źródeł informacji. Dzięki witrynom znacznie rozszerzył się zasięg oddziaływania biblioteki: obejmuje on nie tylko własne środowisko, lecz także region, kraj i cały świat. Zorganizowany i przemysłany dostęp do światowych zasobów informacyjnych stwarza możliwość rozszerzenia oferty bibliotecznej i tym samym uzupełnienia zbiorów w ich dotychczasowej formie i zakresie. Strony domowe stają się *vortalami* (tematycznymi portalami), stanowiącymi punkt wyjścia do wyselekcjonowanych przez specjalistów-bibliotekarzy zasobów bibliograficznych i pełnotekstowych. W tabeli 4 pokazano liczbę wejść do wybranych modułów strony domowej biblioteki PWr w latach 2006-2008;
- opracowują i przygotowują materiały reklamowe jak: ulotki, informatory, zakładki, plakaty, w których przekazywane są informacje o bibliotece, jej usługach i produktach;

Tabela 4. Liczba odwiedzin strony domowej Biblioteki PWr i jej wybranych modułów

Wyszczególnienie	2006	2007	2008
Strona główna	522 187	861 688	1 233 724
E-czasopisma	69 469	96 012	116 684
E-książki	24 455	40 388	45 455

- przesyłają do biuletynów uczelnianych informacje z ciekawych imprez i wydarzeń, które miały miejsce na terenie biblioteki lub jej dotyczyły;
- organizują konsorcja, targi, festiwale, szkolenia i kursy dla środowiska bliższego i dalszego;
- aktywnie uczestniczą w konferencjach krajowych i zagranicznych, gdzie wykorzystują możliwość promowania swojej biblioteki (poprzez artykuły, postery, głos w dyskusji);
- ściśle współpracują z władzami uczelni;
- prowadzą konsultacje z użytkownikami (kadra naukowa, studenci) w zakresie polityki gromadzenia zasobów;
- wykorzystują wszelkie dostępne media:
  - czasopisma specjalistyczne
  - prasa lokalna
  - telewizja (festiwale nauki, jubileusze, organizacja konferencji)
  - radio (wywiady, konferencje prasowe)
  - Intranet (informacje w uczelnianych e-biuletynach)
  - Internet (e-mail, listy promocyjne).

#### **Kompleksowa obsługa kadry naukowej w zakresie analizy dorobku naukowego**

W podstawowe zadanie biblioteki akademickiej, jakim jest wspieranie procesu naukowo-dydaktycznego uczelni, wpisuje się także nurt związany z **analizą bibliometryczną dorobku**. Działalność ta polega na tworzeniu informacji o dorobku uczelni, jej rozpowszechnianiu oraz uzupełnianiu o takie wskaźniki, jak: Impact Factor, punktacja Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (MNiSW) oraz liczba cytowań. Bibliografie dorobku naukowego pracowników uczelni są niejednokrotnie rozbudowanymi serwisami elektronicznymi.

System informacji o piśmienniczym dorobku PWr funkcjonuje od 1969 r., a od 1972 – jako skomputeryzowana baza o nazwie **DONA**. Zawiera ona informacje bibliograficzne o wszystkich publikacjach pracowników PWr od 1945 r., a o pracach niepublikowanych

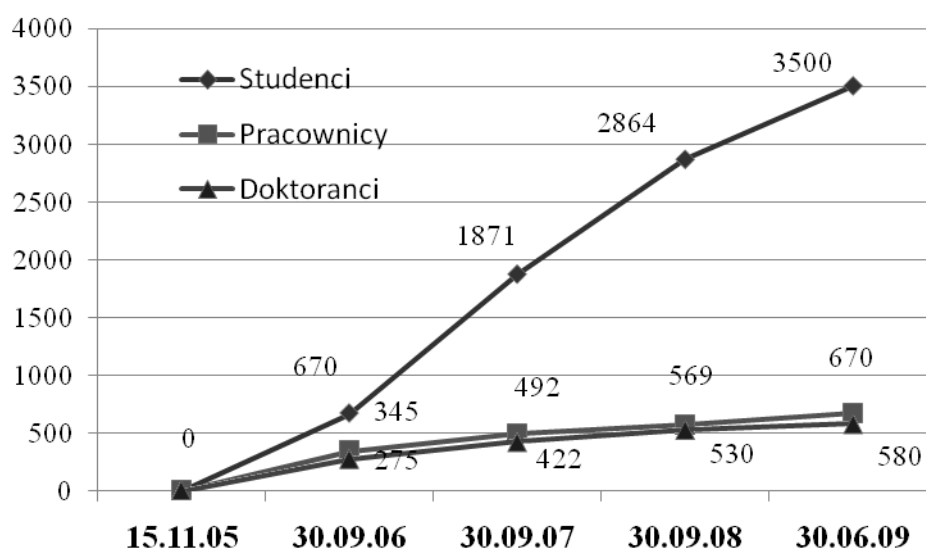
– od 1969. Podstawową zaletą bazy jest jej kompletność, stała aktualizacja i dostęp bez ograniczeń. Obecnie DONA jest w trakcie gruntownych zmian, dotyczących zarówno sposobu wprowadzania danych, jak i możliwości wyszukiwawczych. Od bieżącego roku obsługę bazy zapewnia zintegrowany system ALEPH. Nowością jest wykorzystanie narzędzia linkującego LinkSolver (firmy OVID), dzięki któremu możliwy jest dostęp do wybranych tekstów z poziomu opisu bibliograficznego. Od trzech lat możliwe jest wyszukiwanie publikacji znajdujących się na Liście Filadelfijskiej i na wykazie MNiSW oraz posiadających Impact Factor. Baza jako kompletne źródło informacji o pracach PWr, od wielu lat wykorzystywana jest również jako źródło danych do analizy cytowań.

Biblioteka PWr, jako pierwsza biblioteka w Polsce, już w połowie lat 70. wykorzystywała bazę Science Citation Index (SCI) do analizy cytowań prac naukowych uczelni. Podsumowujący Raport za lata 1971-2000 stał się zapowiedzią regularnego opracowania publikacji „*Analiza cytowań prac naukowych pracowników Politechniki Wrocławskiej za rok...*”. Przy jego tworzeniu wykorzystuje się jedynie oprogramowanie MS Office, a wszelkie dane wylicza się bez użycia specjalistycznych narzędzi informatycznych. Poważnym problemem jest brak powiązań informacji o cytowaniach z zawartością bazy DONA. Kolejnym więc ważnym krokiem, w sprawie integracji wszystkich danych związanych z piśmienniczym dorobkiem naukowym uczelni, będzie **projekt kompleksowej platformy dorobku PWr**. Zapewni on możliwość uzyskania poprzez wspólny interfejs wyszukiwawczy bazy DONA następujących danych: bibliograficznych, statystycznych, pełnych tekstów publikacji i cytowań, a także wskaźników bibliometrycznych. Dzięki tak szerokiemu spektrum danych możliwe będzie generowanie przekrojowych raportów dla uczelni, poszczególnych jej jednostek oraz autorów, w różnych przedziałach czasowych. Projekt realizowany jest w dwóch etapach. Pierwszy – już zamknięty – wdrożenie systemu ALEPH i uwzględnienie w strukturze rekordu bazy wskaźników bibliometrycznych. Kolejnym etapem jest uzupełnienie DONY o moduł rejestracji cytowań. W rekordzie bibliograficznym pojawi się informacja o liczbie cytowań danej pracy, z możliwością wyświetlenia prac cytujących. Szybkie pozyskanie wiarygodnych zestawień może być przydatne nie tylko dla kadry naukowej i władz Uczelni, ale też dla użytkowników zewnętrznych: Ministerstwa i instytucji zajmującymi się analizami naukometrycznymi w kraju [9].

## Zastosowanie nowych technologii

Nie można obecnie wyobrazić sobie biblioteki bez zastosowania zaawansowanej technologii komunikacyjno-informatycznej. Ogrom wiedzy dostępnej w Internecie wymusił tworzenie i zastosowanie nowych narzędzi, które mają na celu usprawnić dostęp oraz wyszukiwanie wartościowej informacji. Integracja zasobów na poziomie przeszukiwania, indeksowania i linkowania, wspólne standardy identyfikacji dokumentów w środowisku cyfrowym, interoperatywność różnorodnych światowych systemów, zcentralizowane administrowanie prawami dostępu i grupami użyt-

Nowe techniki gromadzenia i udostępniania źródeł informacji, powszechny dostęp do Internetu oraz rozwój nauczania na odległość spowodowały duże zainteresowanie bibliotekarzy i użytkowników PWr zdalnym dostępem do zasobów elektronicznych. Spośród wielu rozwiązań wybrano profesjonalny system **OneLog firmy Info Technology Supply**, który w bezpieczny sposób zapewnia **zdalny dostęp do licencjonowanych zbiorów bibliotecznych**: baz danych oraz czasopism i książek elektronicznych. W czerwcu 2009 r. liczba osób korzystających z OneLoga wynosiła 4 750, z czego aż 74% to studenci PWr (rysunek 2). System jest bardzo prosty w obsłudze, zarówno dla



Rys. 2. Liczba użytkowników systemu OneLog w latach 2005-2009

kowników, a przy tym zdecentralizowany dostęp i wykorzystanie źródeł w bibliotece i/lub w domu – usprawniają komunikację naukową, przyczyniając się tym samym do postępu w nauce. Ograniczenie dostępu do obszaru kampusu oraz konieczność opanowania metod poruszania się po różnych platformach, znajomość haseł, strategii wyszukiwania – to wszystko jest postrzegane przez użytkowników jako dodatkowa trudność, pewna bariera w dotarciu do dokumentu i często zniechęca do korzystania z tak zorganizowanych usług. Te i podobne problemy wymuszają zmiany w organizacji pracy biblioteki oraz przyspieszają podejmowanie kosztownych nieraz decyzji, dotyczących modernizacji wyposażenia hardwarowego i softwarowego. Pomimo dużych kosztów, inwestycje takie są konieczne i w efekcie podnoszą jakość usług bibliotecznych i tym samym kształtują nowoczesny oraz przyjazny wizerunek biblioteki.

użytkownika, jak i osoby administrującej. Poza prostotą obsługi narzędzie to posiada wiele unikalnych cech, takich jak: dostarczanie przez producenta skryptów opisujących zasoby, integracja z oprogramowaniem pozwalającym na sieciowy dostęp do źródeł na CD, zintegrowany dostęp do e-zasobów, rozwinięty i wygodny interfejs, rozbudowane statystyki.

Od pięciu lat użytkownicy PWr korzystają z **serwera linkującego LinkSolver** – udogodnienia, dzięki któremu, przy pomocy jednego „kliknięcia”, docierają do obszernej listy dynamicznych hiperłączy (w oddzielnym menu), związanych z danym wyszukiwaniem. Są kierowani bezpośrednio do artykułów lub innych informacji skierowujących. Hiperłącza sprawdzane są automatycznie pod kątem praw dostępu. Jeżeli użytkownik nie ma takich uprawnień, to pojawia się możliwość wyboru katalogu biblioteki, w której można poszukać lokalizacji wersji tradycyjnej zasobu lub sekcji wypożyczeń między-



bibliotecznych, albo też płatnego serwisu dostarczającego dokumenty elektroniczne.

Nowoczesna technologia wkroczyła także na grunt **wypożyczalni międzybibliotecznych**, przyspieszając znacznie czas realizacji zamówień. Większość polskich bibliotek akademickich korzysta z serwisu **SUBITO**, dostarczającego elektroniczne kopie artykułów z czasopism, w bardzo krótkim czasie, nawet w ciągu 12 godzin. Za pośrednictwem Wypożyczalni Międzybibliotecznej PWr użytkownicy chętnie korzystają także z innych serwisów, dostarczających równie szybko dokumenty, np. DocMed, TibOrder. Oczywiście jest, że żadna biblioteka nie jest w stanie zaspokoić w 100%, w oparciu wyłącznie o własne zbiory, zróżnicowanych potrzeb swoich użytkowników.

Z dużą liczbą czasopism elektronicznych, udostępnianych w bibliotekach, związany jest rozwój narzędzi typu **Lista A-Z**, usprawniających administrowanie i dostęp do nich. Dotychczas Biblioteka PWr korzystała z własnego rozwiązania, listy A-Z jako statycznej strony WWW, umożliwiającej jedynie przeglądanie alfabetycznej listy tytułów wraz z hiperłączami. Obecnie dostępne jest nowe narzędzie – profesjonalna Lista A-Z firmy EBSCO, dające użytkownikom szersze, w porównaniu z poprzednim rozwiązaniem, możliwości: oprócz przeglądania listy tytułów – wyszukiwanie po słowach z tytułów, po numerach ISSN, według dziedzin i w podziale na serwisy.

Długoletnie obserwacje wykazują, że liczą się nie tylko źródła elektroniczne profesjonalnie wyselekcjonowane, ale także nowoczesny i efektywny sposób udostępniania ich i przeszukiwania. Naprzeciw tym oczekiwaniom wychodzi oprogramowanie umożliwiające jednoczesne przeszukiwanie wielu źródeł, zarówno bibliograficznych, jak i pełnotekstowych, przy użyciu jednego interfejsu. Biblioteka PWr testuje aktualnie takie narzędzie – **multiwyszukiwarkę 360 Search (produkt firmy EBSCO)**, które przy pomocy intuicyjnego interfejsu daje możliwość jednoczesnego przeszukiwania 16 źródeł. Zaawansowane funkcje tego narzędzia pozwalają na tzw. deduplikację wyników, łączenie wyników w klastry, odsyłanie do pełnych tekstów oraz współpracę z serwerem linkującym.

### **Działalność na rzecz ogólnopolskiego społeczeństwa informacyjnego**

Wiele działań bibliotek akademickich wykracza poza podstawowe zadania wspierania procesu nauko-

wo-dydaktycznego uczelni. Są to inicjatywy, w których centrum zainteresowania znajduje się szeroko pojęty użytkownik z regionu, całego kraju czy zza granicy. Większość tego typu prac związanych jest ze specyfiką biblioteki hybrydowej, zasobami elektronicznymi, digitalizacją, e-usługami, elektronicznym publikowaniem, a także ze szkoleniami dotyczącymi tych zagadnień.

Biblioteki akademickie odgrywają również znaczącą rolę w sferze **uczenia umiejętności posługiwania się nowoczesnymi technologiami i narzędziami informacyjnymi**, m.in. poprzez organizowanie **szkoleń i kursów** na różnych poziomach. W tej formie działalności Biblioteka PWr ma duże doświadczenie, gdyż od wielu lat przygotowuje i prowadzi kursy o zasięgu ogólnopolskim. Pierwsza taka inicjatywa powstała 1985 r., czyli w czasie, kiedy polskie biblioteki akademickie wkraczały na drogę komputeryzacji. „*Zautomatyzowane systemy biblioteczno-informacyjne*” – pierwszy kurs prowadzony przez Bibliotekę PWr, spotkał się z dużym zainteresowaniem i przez długie lata, uzupełniany o nowe zagadnienia, należał do stałych punktów działalności biblioteki. Z biegiem lat biblioteczną codzienność zdominowały zagadnienia związane z Internetem. I właśnie to nowe narzędzie stało się wiodącym tematem kursu „*Internet w bibliotece*”, prowadzonego w latach 1997–2000. Główną część szkoleń stanowiły zajęcia praktyczne w laboratorium komputerowym. Uczestnicy zdobywali wiedzę na temat działania Internetu, posługiwania się przeglądarkami, pocztą elektroniczną, a także na temat źródeł przydatnych w pracy biblioteczno-informacyjnej oraz tworzenia i edycji dokumentów hipertekstowych.

Wraz z pojawieniem się w bibliotekach publikacji elektronicznych, w szczególności e-czasopism, zrodził się pomysł zorganizowania nowego kursu „*Czasopisma elektroniczne*”. W starannie przygotowanym programie kursu, zaproponowano szeroki wachlarz zagadnień w zakresie korzystania z e-czasopism. Uczestnikami kursu, który od 2000 r. cieszy się niesłabnącym powodzeniem, są pracownicy różnych typów bibliotek i ośrodków informacji oraz instytutów naukowych i badawczych, a także ośrodków PAN i firm komercyjnych. Zaprezentowana działalność biblioteki to również jeden ze sposobów aktywnego uczestnictwa w realizacji wspomnianej już koncepcji *e-literacy*, *e-inclusion* oraz *computer anxiety*.

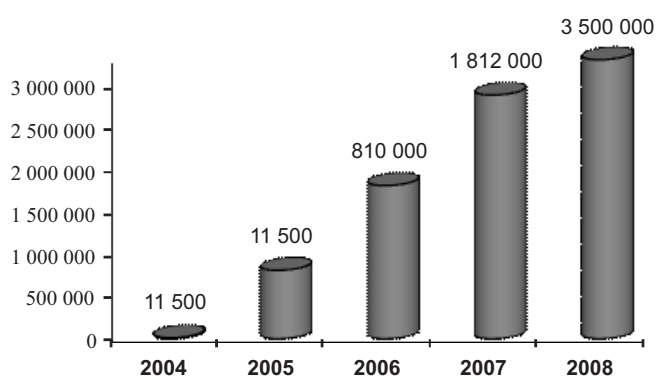
Wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu krajowego środowiska akademickiego na bieżącą informację che-

miczną w wygodnej wersji on-line, Biblioteka PWr zainicjowała i zorganizowała w 2000 r. **Krajowe Konsorcjum Chemical Abstracts**, wykorzystując w tym zadaniu również swoje długoletnie doświadczenia w zakresie obsługi zautomatyzowanych systemów informacji. Oferta informacyjna konsorcjum przeznaczona jest dla pracowników naukowych i doktorantów prowadzących badania z zakresu chemii i nauk pokrewnych na uczelniach i w instytutach naukowych, a także studentów. Konsorcjum zrzesza 24 instytucje. Do roku 2008 eksploatowana była wersja sieciowa bazy na CD, a obecnie uprawnione instytucje korzystają z wersji on-line bazy na platformie SciFinder, dającej dostęp do pełnych zasobów informacyjnych od roku 1907, tzn. od chwili powstania bazy Chemical Abstracts.

**Informacja normalizacyjna** jest integralną częścią informacji naukowo-technicznej, na którą w ostatnich latach notuje się coraz większe zapotrzebowanie. Użytkownicy oczekują kompletnej i szczegółowej informacji na temat **aktualnych norm, ich zawartości, powiązań z normami europejskimi i międzynarodowymi**, a także szybkiego dostępu do nich, najchętniej elektronicznego. Ta forma usług bibliotecznych od lat wpisana jest na stałe w działalność Biblioteki PWr. Intensyfikacja tej działalności nastąpiła w 2002 r., kiedy na mocy umowy z Polskim Komitetem Normalizacyjnym i Politechniką Wrocławską został powołany **Punkt Informacji Normalizacyjnej**. Pełni on wiodącą rolę na uczelni i w środowisku naukowym Wrocławia, a także na Dolnym Śląsku, w zakresie promowania oraz dostarczania pełnej informacji normalizacyjnej oraz sprzedaży norm i innych produktów normalizacyjnych. Od dwóch lat użytkownicy mogą korzystać, przy specjalnie do tego celu dedykowanych stanowiskach komputerowych, z wersji elektronicznej norm w języku oryginalnym, a od kwietnia 2009, także z wszystkich innych norm. Bardzo dużym udogodnieniem jest możliwość składania zamówień na normy drogą elektroniczną, dzięki wyszukiwarce umieszczonej na stronie domowej Biblioteki, sprzężonej z e-katalogiem norm, interaktywnym formularzem oraz pocztą elektroniczną.

**Biblioteki cyfrowe** są nowym standardem udostępniania zbiorów w sieci. Umożliwiają one dostęp bezpłatny, o każdej porze i z dowolnego miejsca do wybranych zasobów. Są odpowiedzią na wciąż rosnące wymagania użytkowników w zakresie dostępności biblioteki całą dobę i bez bariery miejsca. Biblioteka PWr podejmując decyzje o tworzeniu biblioteki cyfro-

wej, wspiera światowe tendencje tworzenia ogólnodostępnych kolekcji, będących ważnym ogniwem w popularyzacji wiedzy i tym samym w szerokim kształceniu społeczeństwa. Biblioteka Cyfrowa Politechniki powstała pod koniec 2004 r. Rok później przekształciła się w **Dolnośląską Bibliotekę Cyfrową (DBC)** i tym samym stała się środowiskową biblioteką, otwartą na współpracę z bibliotekami w całym regionie. W grudniu 2006 r. powstało Konsorcjum Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej, zrzeszające obecnie 16 instytucji. W DBC znajduje się różnorodny i interesujący, systematycznie powiększany zbiór cyfrowy, na który składają się książki, czasopisma, monografie,



Rys. 3. Liczba odwiedzin w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej

doktoraty itp. dokumenty, podzielony na kolekcje przynależne poszczególnym instytucjom. Na rysunku 3. przedstawiono liczbę odwiedzin DBC w latach 2004-2008.

Bibliotekarze PWr wspierają także inicjatywy popularyzujące działalność Biblioteki wśród młodzieży. Jako pierwsza w kraju, Biblioteka PWr włączyła się do **Dolnośląskiego Festiwalu Nauki** z cyklem wykładów, pokazów, wystaw oraz prezentacji multimedialnych. Wszystkie wystąpienia nawiązywały do zagadnień dotyczących e-biblioteki, dostępnej w sieci dla szerokiego odbiorcy. Przykładowe tematy wiodące na przestrzeni lat to: *Polowanie na Informację*, *Od Książki do Internetu*, *Biblioteka w Pajęczynie Internetu*, *Biblioteka za Jednym Kliknięciem Myszki*, *Internet w Bibliotece bez Tajemnic*, *Informacyjny Matrix*, *Od Druku do E-booków*.

Podobnym przedsięwzięciem, w którym również nie zabrakło Biblioteki PWr, są **Dolnośląskie Prezentacje Edukacyjne TARED** – impreza adresowana w szczególności do młodzieży ostatnich klas szkół gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych, kadry kierowniczej szkół oraz pracowników oświaty.

Pracownicy Biblioteki PWr uczestniczą również w innych formach działalności na rzecz szeroko pojętego społeczeństwa informacyjnego. Od 1997 r. uczestniczą w ogólnopolskim przedsięwzięciu tworzenia bazy danych **BAZTECH** – indeksującej polskie czasopisma techniczne w ramach konsorcjum 63 instytucji akademickich. Od 2007 r. równolegle z bazą tworzony jest portal dziedzinowy **BAZTOL** – z polskimi zasobami sieciowymi z zakresu nauk technicznych. Oba źródła dostępne są bezpłatnie dla wszystkich zainteresowanych.

Od dziesięciu lat bibliotekarze PWr zaangażowani są także w prace w ramach serwisu **EBIB – Elektroniczna Biblioteka**, jako redaktorzy i twórcy serwisów oraz bardzo licznie, jako autorzy artykułów. Swoim działaniem przyczyniają się do tworzenia cennej platformy informacyjnej, przeznaczonej dla szerokiego kręgu odbiorców: bibliotekarzy, specjalistów informacji naukowej, studentów oraz kadry dydaktycznej instytucji informacji naukowej i bibliotekoznawstwa, także wszystkich osób zainteresowanych prezentowaną w serwisie problematyką.

Podjęmowanie inicjatyw współpracy środowiskowej i krajowej oraz kontakty międzynarodowe są promocją, na szerszym forum, nie tylko samej biblioteki, ale też uczelni, miasta i kraju. Dobre usytuowanie biblioteki na rynku, wśród użytkowników, a także pozyskiwanie dobrej opinii wśród społeczności jest istotą public relations, które to działania muszą być znane i realizowane w każdej bibliotece, pretendującej do miana nowoczesnej instytucji.

### **Nowe oblicze bibliotekarza – brokera informacji**

Biblioteki naukowe są ważnym ogniwem w społeczeństwie informacyjnym ze względu na swój wszechstronny potencjał, związany zarówno z zasobami, jak i kadrą. Pracownicy bibliotek:

- mają opanowany warsztat informacyjny i wiedzę, jak i gdzie poszukiwać efektywnie informacji
- posiadają odpowiednie przygotowanie do pracy z użytkownikiem i dzięki kontaktom z nim znają jego potrzeby
- wiedzą, gdzie szukać potrzebnej informacji poza macierzystą biblioteką
- dysponują całym wachlarzem źródeł elektronicznych i tradycyjnych
- potrafią korzystać z nowoczesnych technologii w celu zoptymalizowania poszukiwań

— dysponują odpowiednim zapleczem (komputery, systemy, czytelnie, czytelnie multimedialne itp.)

W związku bibliotekarz, który zamierza pracować w nowoczesnej bibliotece akademickiej i wykorzystywać efektywnie jej potencjał, powinien posiadać następujące cechy i umiejętności:

- wszechstronną wiedzę
- znajomość komputera i obsługi najpopularniejszych programów, Internetu i nowinek technologicznych w zakresie informacji
- umiejętność współdziałania i pracy w zespole
- zdolność przystosowywania się do szybko zmieniających się wymagań
- zdolności interpersonalne (łatwość nawiązywania kontaktów, komunikowania się z otoczeniem, negocjowania, budowania pozytywnych relacji ze współpracownikami, użytkownikami, sponsorami)
- aktywność i kreatywność
- asertywność, jeżeli tego wymaga sytuacja
- umiejętność promowania siebie i macierzystej instytucji, zgodnie z zasadami public relations
- umiejętność wsłuchiwania się w głos odbiorcy i jego potrzeb, a także szukania optymalnych dróg ich zaspokajania
- znajomość języków obcych – praca bibliotekarza w coraz większym stopniu ma zasięg globalny.

### **Wnioski**

Ogromna ewolucja bibliotek od tradycyjnych poprzez hybrydowe do cyfrowych księżnic została spowodowana głównie osiągnięciami nauki w zakresie technik informatycznych. Szybko następowała automatyzacja bibliotek i zachodzących tam procesów, a rozwój Internetu umożliwił dostęp do wiedzy w postaci elektronicznej. Równocześnie ogólnodostępne narzędzia informatyczne, serwisy internetowe i nowe podejście do udostępniania zasobów wpłynęły na postawy i zachowania użytkowników bibliotek. Zwiększenie udziału zbiorów elektronicznych w zasobach biblioteki i rozwój elektronicznych usług informacyjnych implikuje następujące zjawiska, związane z zachowaniami użytkowników, ich potrzebami i oczekiwaniami oraz postawą bibliotekarzy i całą przestrzenią informacyjną:

- szersze oddziaływanie biblioteki; wzrost liczby użytkowników korzystających z biblioteki w sposób wirtualny; strona domowa jako narzędzie promocji, marketingu i medium komunikacji z odbiorcą informacji, a także portal wiedzy z dostępem



do katalogów, zasobów elektronicznych, bibliotek cyfrowych oraz rozbudowanych usług biblioteczno-informacyjnych;

- wzrost znaczenia biblioteki jako centrum organizującego dostęp do informacji i zarządzającego wirtualną wiedzą;
- podnoszenie jakości usług i obsługi użytkownika poprzez wprowadzanie nowoczesnych narzędzi i technologii umożliwiających zdalny dostęp do e-zasobów i efektywne oraz szybkie przeszukiwanie wielu źródeł; stworzenie dobrych warunków dla edukacji na odległość;
- zmianę wizerunku bibliotekarza, określanego niejednokrotnie mianem menedżera lub brokera informacji, posiadającego specjalistyczne kwalifikacje, dostosowane do nowych wymagań i oczekiwań odbiorcy informacji;
- kształtowanie się nowego typu użytkownika: aktywnego, współdziałającego w tworzeniu oferty informacyjnej, gracza informacyjnego, dla którego bibliotekarz staje się partnerem, przewodnikiem, doradcą, wyrabiającym w nim umiejętność sprawnego poruszania się w gąszczu informacji;
- zapotrzebowanie na szkolenia z zakresu efektywnego posługiwania się narzędziami elektronicznymi oraz korzystania z zasobów elektronicznych;
- potrzebę stworzenia odpowiednich warunków w bibliotece (nowoczesny sprzęt, oprogramowanie, bezprzewodowy Internet, funkcjonalnie zagospodarowana przestrzeń) niezbędnych do szybkiego i wygodnego dostępu do informacji.

Współczesny użytkownik biblioteki przestał być biernym odbiorcą informacji, a stał się aktywnym uczestnikiem procesu informacyjnego. Zmiana jego postawy jest wynikiem działań biblioteki, która coraz częściej stosuje metody angażowania go w proces tworzenia jakości swoich usług, wychodząc z założenia, że jakość każdej usługi to efekt współpracy dwu stron, w tym przypadku biblioteki i użytkownika. Duże znaczenie przypisuje biblioteka rozpoznawaniu coraz większych oczekiwań użytkowników, często korzystając z wyspecjalizowanych narzędzi do pomiaru usług bibliotecznych, ocenianych przez samych odbiorców [8]. Wraz z oczekiwaniami rosną wymagania odnośnie sposobu korzystania z biblioteki – ukierunkowane na pośrednictwo elektronicznych mediów, w optymalnym czasie, z każdego miejsca. Wszystkie te zjawiska zmierzają do utrwalenia nowej wizji i roli współczesnej biblioteki. Większość polskich bibliotek akademickich, pozostając nadal częścią uczelni, dzięki osiągnięciom

technik informatycznych, przekracza bariery komunikacyjne, ograniczane do niedawna murami uczelni i coraz częściej nie są one postrzegane jako fizyczne miejsca, związane z macierzystą instytucją, lecz rozproszone, wartościowe adresy w przestrzeni cyfrowej, coraz chętniej odwiedzane przez użytkowników – poszukiwaczy informacji.

### Literatura cytowana

- [1] Białobłocki T., Moroz J.: *Nowoczesne techniki informacji i komunikacji – ich rozwój i zastosowanie*. W: *Spółczesność informacyjna: istota, rozwój, wyzwania*. Red. M. Witkowska, K. Cholańska-Sosnowska. Warszawa 2006.
- [2] Carr R.: *What Users Want: An Academic 'Hybrid' Library Perspective*. [dokument elektroniczny] "ARIADNE" 2006 Nr 46 [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/> [dostęp 2 lipca 2009].
- [3] Decker R., Hoepfner M.: *Strategic Planning and customer intelligence in academic libraries*. "Library Hi Tech" 2006 vol.24 nr 4, s.504-514.
- [4] Derfert-Wolf L.: *Information Literacy – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych*. „EBIB” 2005 nr 1(62) [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/62/derfert.php> [dostęp 2 lipca 2009].
- [5] Dudziak D., Wojtasik U.A.: *Czy łatwo kupić zagraniczną książkę elektroniczną?* „EBIB” 2007 nr 3(84). [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: [http://www.ebib.info/2007/84/a.php?dudziak\\_wojtasik](http://www.ebib.info/2007/84/a.php?dudziak_wojtasik) [dostęp 2 lipca 2009].
- [6] Frankowska A.: *Rola bibliotekarzy w zakresie kreowania społeczeństwa informacyjnego*. „Bibliotekarz” 2009 nr 6 s. 11-14.
- [7] Godwin P.: *Making Life Easier for Academics. How librarians can help staff weather the technological storm*. "Journal of eLiteracy" 2005 vol. 2 nr 2. [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: [http://www.jelit.org/59/01/JeLit\\_Paper\\_20.pdf](http://www.jelit.org/59/01/JeLit_Paper_20.pdf) [dostęp 2 lipca 2009].
- [8] Jankowska M.A.: *Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich*. W: *XXI wiek: LibQUAL+TM jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych*, 2006. [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00008696/01/jankowska.pdf> [odczyt: 25.03.2008].
- [9] Komperda A., Urbańczyk, Wróbel J.: *Kompleksowa platforma oceny dorobku naukowego Politechniki Wrocławskiej – projekt integracji bazy DONA-ALEPH z SCI, Listą Filadelfijską i innymi źródłami danych naukometrycznych*. W: *II Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy Polonijnych*. Wrocław, 18-19 czerwca 2009. [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat20/komperda.php> [dostęp 2 lipca 2009].

- [10] Kurkowska E.J.: *Kształcenie ustawiczne – konsekwencje dla bibliotek*. W: *Biblioteki wobec nowych zadań*. Red. E. Głowacka. Toruń 2004, s. 25-46.
- [11] Maciejewska Ł., Urbańczyk B.: *Kształcenie użytkowników informacji elektronicznej – kursy ogólnopolskie organizowane przez Bibliotekę Politechniki Wrocławskiej* W: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? E-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie. XII Międzynarodowa Środowiskowa Konferencja Naukowa* [CD-ROM]. Kraków 2006, IINiB UJ, s. 54-61.
- [12] Makarska-Deszcz B., Wróbel J.: *Szkolenia komputerowe w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej*. „Bibliotekarz” 2000 nr 1 s. 11-14.
- [13] Nicholas D.: *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*. Warszawa 2006, s. 124.
- [14] Rohleder R., Szaraki H., Uniejewska A.: *Działalność systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej w roku akademickim 2007/2008*. W: *Raporty Bibl. Gł. OINT PW*. Seria U 2008 nr 205.
- [15] Sójkowska I., Podgórski F.: *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik. Stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych*. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetwarzamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. Łódź 2006, s. 407-420.
- [16] Urban B.: *Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej*. W: *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy*. Dąbrowa Górnicza 2005, s.37-52.
- [17] Wojciechowski J.: *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa 2000.
- [18] Wojciechowski J.: *Bibliotekarstwo: zawód czy zatrudnienie*. W: *Zawód bibliotekarza dziś i jutro. V Forum SBP*. Warszawa 2003.
- [19] Wojtasik U. A.: *Oczekiwania użytkowników książek elektronicznych*. W: *EBIB Materiały Konferencyjne*, 2009 nr 20 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat20/wojtasik.php>. [dostęp 2 lipca 2009].
- [20] Wolańska A.: *Wpływ potrzeb i oczekiwań środowiska akademickiego na kształtowanie się zbioru wydawnictw ciągłych w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej*. W: *Biblioteki w procesie naukowym i badaniach dydaktycznych*. Łódź, 2009.

---

Mgr Łucja MACIEJEWSKA – Oddział Gromadzenia i Opracowania Wydawnictw Ciągłych. Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej. Politechnika Wrocławska. Adres: 50-370 Wrocław, Wybrzeże Wyspiańskiego 7; tel. (71) 320 23 07; e-mail: [Lucja.Maciejewska@pwr.wroc.pl](mailto:Lucja.Maciejewska@pwr.wroc.pl)

Mgr Barbara URBANČZYK – Oddział Informacji Naukowej. Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej. Politechnika Wrocławska. Adres: 50-370 Wrocław, Wybrzeże Wyspiańskiego 7; tel. (71) 320 29 03; e-mail: [Barbara.Urbanczyk@pwr.wroc.pl](mailto:Barbara.Urbanczyk@pwr.wroc.pl)

Barbara MAUER-GÓRSKA

Uniwersytet Jagielloński, KRAKÓW

## Usługi informacyjne z zakresu ochrony zdrowia *Wybrane problemy organizacyjne*

*Krajowe programy ochrony zdrowia określają zasady organizacji opieki zdrowotnej w zakresie dostępnych, bezpłatnie i za opłatą, świadczeń medycznych. Zawarta jest w nich informacja o zdrowiu, utożsamiana z polską Kartą praw pacjenta. Międzynarodowe systemy społeczne uwzględniają szersze znaczenie tego określenia i relacje powiązań z terminami: edukacja zdrowotna, promocja zdrowia, umiejętności informacyjne z zakresu wiedzy o zdrowiu. Do nich należą programy i inicjatywy Światowej Organizacji Zdrowia, Unii Europejskiej oraz narodowych bibliotek medycznych. Celem referatu jest przedstawienie pozytywnych przykładów ich realizacji w Polsce oraz luk organizacyjnych w dostępie do informacji o zdrowiu dla ogółu społeczeństwa w polskich bibliotekach różnych typów: medycznych, publicznych i szkolnych.*

*The Information Services on Health Care: Selected Organizational Issues. The national health care projects determine the rules of the payable and free health services. The health information is included in them, frequently identified with the Polish Patient's law Charter. International social systems take into consideration the broader idea of health information as well as its relations to health education, health promotion and health information literacy. The programs and initiatives of the World Health Organization, the European Union, and also national medical libraries are particularly interesting in this respect. The aim of this paper is to describe best examples of these projects realization in Poland, and – on the other hand – the lack of access to health information for the public in all types of Polish libraries: medical, public and school.*

### Wprowadzenie

W każdym kraju zrzeszonym w Światowej Organizacji Zdrowia (World Health Organization) obowiązują programy ochrony zdrowia publicznego. Określają podstawowe zasady organizacji opieki zdrowotnej w zakresie świadczeń medycznych, dostępnych bezpłatnie i za opłatą. W międzynarodowej działalności Światowej Organizacji Zdrowia oraz bibliotek ogólnych lub medycznych występują elementy łączące funkcje społeczne obu instytucji. Wspólnie uczestniczą w programach edukacyjnych dotyczących promowania zdrowego stylu życia i umiejętności informacyjnych z zakresu wiedzy o zdrowiu. W systematycznym rozwoju, globalnej współczesnie, przestrzeni informacji z ochrony zdrowia, należy dostrzec zasługi pojedynczych osób, bibliotekarzy i polityków oraz środo-

wisk naukowych. Rozwiązania organizacyjne, opisane w piśmiennictwie z bibliotekarstwa medycznego, uodwadniają obecność wspólnego obszaru informacyjnego. Globalną przestrzeń przepływu informacji wyznaczają w dwudziestym pierwszym wieku międzynarodowe zasoby informacji z medycyny i nauk pokrewnych.

Celowe może okazać się zwrócenie uwagi na podejmowaną współpracę ze środowiskami bibliotekarskimi instytucji odpowiedzialnych za politykę społeczną, np. w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemczech. Na tej podstawie widoczne mogą okazać się niewykorzystane możliwości realizacji potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o zdrowiu w polskich bibliotekach wszystkich typów i konieczność ustanowienia podstawowych dokumentów prawnych lub rozwiązań organizacyjnych.



## Międzynarodowe zasoby informacji naukowej z nauk medycznych i dyscyplin pokrewnych

Z Narodową Biblioteką Medyczną Stanów Zjednoczonych (National Library of Medicine U.S) jest utożsamiany międzynarodowy system Medline/PubMed. Tworzą go bazy: bibliograficzna zawartości czasopism medycznych, procedur w postępowaniu diagnostycznym i terapeutycznym (Clinical Queries i Special Queries), tezaurus MesH, pełnych tekstów czasopism (Journals Database) [12].

W systemowym połączeniu znajdują się oddzielnie opracowane bazy definicyjne i tematyczne z zakresu wiedzy o zdrowiu dla różnych grup społecznych, osób starszych, rodzin, dzieci i młodzieży [15]. Są przykładem zastosowania źródeł informacyjnych w edukacji umiejętności informacyjnych i wiedzy o zdrowiu oraz uczestnictwa biblioteki w tych obu procesach.

Ocena systemu Medline była przedmiotem wielu polskich artykułów w czasopiśmie *Biuletyn Głównej Biblioteki Lekarskiej*, wydawanym w latach 1951-2002 przez Główną Bibliotekę Lekarską w Warszawie. Artykuł Izabeli Swobody, opublikowany w 2006 roku w czasopiśmie *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej* porządkuje najważniejsze fakty dotyczące udziału Narodowej Biblioteki Medycznej Stanów Zjednoczonych w organizacji bibliotek medycznych i szpitalnych w Stanach Zjednoczonych [20]. Warto podkreślić w dotychczasowym stanie wiedzy inicjatywę Johna Shaw Billingsa (1838-1913), chirurga wojskowego i bibliotekarza w Biurze Naczelnego Lekarza Wojskowego Stanów Zjednoczonych [12]. Jego pierwsze prace bibliograficzne dały podstawę do późniejszego rozwoju amerykańskiej biblioteki medycznej w drugiej połowie dziewiętnastego wieku. Wydrukowany w 1864 roku katalog biblioteczny, *A Catalogue of Books in the Library of the Surgeon General's Office*, został uznany za pierwowzór bibliografii medycznej, *Index Medicus*. Kolejne wydawnictwo informacyjne, pierwszy tom bibliografii *Index-catalogue of the Library of the Surgeon General's Office U.S. Army*, wydany w 1880 roku był spisem zawartości czasopism i książek z medycyny, znajdujących się w zbiorach biblioteki Naczelnego Lekarza Wojskowego USA. J.S.Billings uzupełniał go systematycznie i wydał czternaście tomów do 1895 roku do czasu objęcia stanowiska dyrektora biblioteki publicznej w Nowym Yorku [5]. *Index-Catalogue* był kontynuowany w wersji bibliografii pt. *Quarterly Cumulative Index Medicus* i wydawany w latach 1899-1956 przez Ame-

rykańskie Stowarzyszenie Medyczne (American Medical Association – ALA).

Na przestrzeni dwóch wieków zmieniały się tytuły tej bibliografii i następowały kolejne zmiany w jej opracowaniu.

Bieżącą bibliografię, *Index Medicus* – w wersji drukowanej w dwunastu tomach w ciągu roku począwszy od 1960 do 2004 roku – wydawała Narodowa Biblioteka Medyczna. Do jej powstania przyczynili się senatorowie Partii Demokratycznej Lister Hill (1894-1984) i John F. Kennedy (1917-1963). W 1954 roku zgłosili oni wniosek do Kongresu Stanów Zjednoczonych powołania Narodowej Biblioteki Medycznej [12]. Była to istotna decyzja o przyszłościowym wówczas znaczeniu, gdyż założona przez J.S.Billingsa biblioteka fachowa medyczna należała stale do ministerstwa obrony i spraw wewnętrznych. W akcie utworzenia, podpisanym w dniu 3 sierpnia 1956 roku przez prezydenta Stanów Zjednoczonych Dwighta D. Eisenhowera, określono jej zadania oraz nadzór sprawowany przez Radę Biblioteczną (Board of Regents). Umieszczenie centralnej biblioteki specjalnej w strukturze Narodowego Instytutu Zdrowia w Bethesda zostało wzmocnione decyzjami Kongresu Stanów Zjednoczonych. W latach sześćdziesiątych dwa dokumenty prawne wpłynęły decydująco na systematyczne dotacje finansowe dla bibliotek specjalnych w opiece zdrowotnej. W 1965 roku zatwierdzono Medical Library Assistance Act (MLAA), akt o finansowaniu i zakładaniu bibliotek medycznych oraz szpitalnych w Stanach Zjednoczonych. Szersze możliwości finansowe Narodowej Bibliotece Medycznej umożliwił zapis o jej funkcjach społecznych i informacyjnych w ustawie o prawie publicznym w 1968 roku (Public Law 90 – 456). Na podstawie tego dokumentu w ramach struktury Narodowej Biblioteki Medycznej w 1968 roku powołano Narodowe Centrum Komunikacji Naukowej Biomedycznej im. Listera Hilla (Lister Hill National Center for Biomedical Communication). Za najważniejsze osiągnięcia Centrum Listera Hilla, o ogólnosię światowym wpływie na bibliotekarstwo medyczne na świecie, należy uznać:

1. organizację ogólnokrajowych systemów informacji bibliograficznej,
2. promowanie międzynarodowej współpracy,
3. finansowanie komputeryzacji regionalnych sieci bibliotek medycznych.

W 1965 roku podjęto opracowywanie systemu komputerowego MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval System), początkowo w wersji off-line

w wytypowanych bibliotekach medycznych i szpitalnych [12]. Kolejny etap komputeryzacji bibliografii *Index Medicus* i rozszerzenie do niej dostępu w wersji on-line jako Medline (MEDLARS Online) nastąpił sześć lat później w 1971 roku. Intensywny rozwój technologii informacyjnej w latach osiemdziesiątych umożliwił bezpłatny dostęp do bibliografii medycznej w wersji *Grateful Medline*. Udostępnianie jej za pośrednictwem Internetu w 1996 roku rozpoczęło początek międzynarodową przestrzeń informacyjną z nauk medycznych oraz dziedzin pokrewnych w wersji PubMed. Wprowadzenie dalszych zmian w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia umożliwia relacyjne udostępnianie danych zarejestrowanych w różnych bazach z nauk medycznych oraz dziedzin pokrewnych. Na początku dwudziestego pierwszego wieku przeniesiono wszystkie rodzaje zasobów do wspólnego portalu NLM Gateway [9]. Poszukując podstaw osiągnięcia tego sukcesu organizacyjnego wydaje się, że należy je dostrzec w prawnym umocnieniu działalności Narodowej Biblioteki Medycznej Stanów Zjednoczonych. Na początku lat osiemdziesiątych, w ramach zatwierdzonej przez Kongres Stanów Zjednoczonych, Ustawy Prawo Publiczne (Public Law 83-480), było możliwe również finansowanie bibliotek medycznych w innych krajach w ramach ogłaszanych konkursów na najlepsze projekty dotyczące bibliotekarstwa medycznego, historii medycyny, narodowych bibliografii specjalnych. Do ukształtowania się jednakowego międzynarodowego obszaru informacyjnego przyczyniły się, również w latach osiemdziesiątych ubiegłego wieku, inicjatywy IFLA (Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Bibliotekarskich). Program powszechnej dostępności do zasobów bibliotek na świecie, opublikowany w 1983 roku, jest jednym z ustaleń organizacyjnych, który spowodował otwarcie międzynarodowej przestrzeni dla współpracy bibliotek [10]. W kontekście wzajemnych powiązań usług bibliotecznych i medycznych znajdują się krajowe programy ochrony zdrowia.

### **Krajowe programy ochrony zdrowia w zakresie usług medycznych i informacyjnych**

Dyskusja nad zmianami w opiece zdrowotnej w Wielkiej Brytanii w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku uwzględniała koncepcję systemu opartego na wiedzy. Polegała na wykorzystaniu badań naukowych w celu efektywności usług medycznych.

W 1995 roku wprowadzono program badań oceniających według metodologii *evidence-based* w medycynie klinicznej [17].

W założeniach opisanego tematu problemów organizacyjnych w udostępnianiu informacji z ochrony zdrowia należy podkreślić udział osób. Ich działalność społeczna lub polityczna wpłynęła na współczesny stan zarządzania zarówno w dostępie do świadczeń medycznych, jak informacji z zakresu wiedzy o zdrowiu. W Wielkiej Brytanii zaangażowanie w pracy parlamentarnej Julii Francedess Came, baronowej Cumberlege przyczyniło się do uwzględnienia bibliotek i bibliotekarzy w dyskutowanych planach reformy opieki medycznej w latach dziewięćdziesiątych [3]. Z jej inicjatywy w British Library w latach 1992-93 odbyły się dwa ogólnokrajowe seminaria.

Uczestniczyli w nich lekarze wszystkich specjalności i bibliotekarze. W wyniku dyskusji przedstawiciele środowisk medycznych i bibliotekarskich wyrazili wspólną opinię, że:

„Biblioteki były dotychczas niedoceniane, bibliotekarze mają kwalifikacje, które mogą być wykorzystane w wielu kierunkach działalności państwa. Warto wykorzystać możliwości współpracy bibliotek i usług informacyjnych w celu polepszenia jakości opieki zdrowotnej. Zasoby bibliotek są ważnym źródłem efektywności postępowania terapeutycznego, badawczego i edukacyjnego. Wszystkie decydują o korzystnym wpływie na wysoką jakość opieki medycznej” [3]. Sukcesem środowisk bibliotekarskich było powołanie stanowiska doradcy ds. bibliotek w rządowym zespole obsługi Narodowego Programu Ochrony Zdrowia oraz Wydziału do Spraw Bibliotek i Ośrodków Informacji z Ochrony Zdrowia. W rezultacie drugiego ogólnokrajowego seminarium w 1993 roku ustalono cztery główne cele strategiczne nowego programu opieki zdrowotnej:

1. polepszenie jakości baz wiedzy z nauk medycznych,
2. rozszerzenie dostępu do informacji przez wykorzystanie najnowszej technologii informacyjnej,
3. promowanie inicjatyw środowisk medycznych i pomoc dla nich,
4. polepszenie stanu organizacji opieki zdrowotnej przez zwiększenie dostępu do baz wiedzy na poziomie lokalnym [3].

Decydującym dokumentem dla przyszłościowych inicjatyw był raport pt. *Przewodnik Usług Medycznych (Health Services Guidelines)*. Oceniono w nim stan udostępniania informacji, potrzebnych w podejmowaniu badań naukowych i decyzji diagnostycznych oraz

terapeutycznych. Projekty, krajowej sieci zarządzania wiedzą (*the National Knowledge Management Network*) i serwisu konsultacyjnego (*the National Clinical Decision Support Service*) miały służyć potrzebom sprawnego planowania tematów naukowych i opracowania procedur klinicznych [14]. Wstępne założenia organizacyjne, dyskutowane w latach dziewięćdziesiątych, zrealizowano na początku dwudziestego pierwszego wieku, w formie dwóch głównych i ogólnokrajowych źródeł internetowych:

- informatycznego systemu medycznej dokumentacji elektronicznej, zawierającego dane o pacjentach zarejestrowanych w przychodniach i szpitalach Narodowej Opieki Zdrowotnej w Wielkiej Brytanii (*National Knowledge Service*),
- Narodowej Elektronicznej Biblioteki z Ochrony Zdrowia (*National Electronic Library for Health*), dostępnej za pośrednictwem platformy cyfrowej telemedycyny i udostępniającej bazy bibliograficzne, dane praktyki opartej na dowodach (*evidence-based medicine*) [14].

W informatycznym systemie zarządzania wiedzą umieszczono bazy danych, potrzebne w osiągnięciu wysokiej jakości usług medycznych, np. *Clinical Evidence*, *the Cochrane Library*, *Clinical Guidelines*. Zrealizowano w nim koncepcję połączenia sieciowego z: ogólnokrajową siecią bibliotek publicznych (*People Network for Public Libraries*), centralną biblioteką państwa (*British Library*), towarzystwami medycznymi i innymi organizacjami społecznymi [21]. Raport parlamentu brytyjskiego, *The New NHS: modern, dependable*, opublikowany w 1997 roku, ustalił uwarunkowania, sprzyjające współpracy wszystkich instytucji społecznych w realizacji polityki ochrony zdrowia. Określono w nim zasady partnerstwa, które miały w sposób decydujący wpłynąć na:

- współuczestnictwo organizacji rządowych, instytucji społecznych i naukowych oraz osób,
- uzyskanie wspólnych korzyści w działalności opartej na normach organizacyjnych i etycznych z wykorzystaniem wspólnych środków finansowych, materiałowych oraz pracowniczych,
- samodzielność i niezależność uczestniczących instytucji lub osób.

### **Międzynarodowa przestrzeń informacyjna z udziałem bibliotek medycznych**

Odmienne zasady organizacji opieki zdrowotnej w poszczególnych krajach w Europie i na świecie

decydują o odrębnej strukturze systemu informacyjnego z ochrony zdrowia.

Regionalne i lokalne kasy chorych w Niemczech zajmują się głównie zarządzaniem usług medycznych. Profilaktykę zdrowia i edukację prozdrowotną realizują instytucje opieki medycznej, lekarze oraz szkoły we wszystkich poziomach edukacyjnych [18]. Polityka informacyjna w niemieckim systemie ochrony zdrowia łączy się z kompetencjami ministerstw do spraw: zdrowia, opieki społecznej, nauki i ochrony środowiska. Z tych powiązań wynika powołanie centralnych bibliotek specjalnych:

- Niemieckiej Centralnej Biblioteki Medycznej w Kolonii (*Deutsche Zentralbibliothek für Medizin – ZB Med.*),
- Niemieckiej Centralnej Biblioteki Ekonomicznej w Kiel (*Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften – ZBW*),
- Niemieckiej Centralnej Biblioteki Technicznej w Hannoverze (*Technische Informationsbibliothek – TIB*).

Każda z bibliotek realizuje potrzeby różnych środowisk użytkowników z zakresu nauk medycznych i przyrodniczych, ekonomicznych lub technicznych. Rezultatem jest wspólny obszar działalności informacyjnej – nieograniczony do jednej dziedziny nauki, biblioteki i terytorium państwa. Zwłaszcza w dziejach Niemieckiej Centralnej Biblioteki Medycznej w Kolonii można wyróżnić kolejne etapy jej systematycznego rozwoju, począwszy od dziewiętnastego wieku. Pierwszym zbiorem literatury fachowej z nauk medycznych był księgozbiór towarzystwa lekarskiego (*Kölner Allgemeinen Ärztlichen Verein*) założonego w 1871 roku. W 1908 roku powstała biblioteka medyczna i uczelniana (*Bibliothek der Akademie für praktische Medizin*). Pełniła funkcje biblioteki szpitalnej i naukowej. Wtedy też została włączona do biblioteki uniwersyteckiej i wydziału medycznego. Pełniła funkcje również biblioteki publicznej. Obecnie nadal posiada status biblioteki akademickiej wydziału medycznego uniwersytetu i publicznej. Od 1968 roku pełni funkcję biblioteki fachowej dla pracowników medycznych, rolnictwa i nauki o środowisku oraz żywności. Obecnie jest również biblioteką depozytową Światowej Organizacji Zdrowia, a także uznawaną za największą bibliotekę medyczną w Europie i drugą na świecie ze względu na wielkość księgozbioru wynoszący jeden milion pięćset tysięcy książek i dysertacji oraz osiemnaście tysięcy tytułów czasopism naukowych [1]. Szczególnie w dwudziestym pierwszym stuleciu stosowane w niej nowe formy zasobów i usług przyczyniły



się do powstania międzynarodowej przestrzeni, integrującej zbiory danych i dokumentów. I w tym przykładzie organizacji należy zauważyć systematycznie ich opracowanie w ramach współpracy z innymi bibliotekami centralnymi, środowiskami naukowców z różnych dziedzin oraz Niemieckim Instytutem Dokumentacji i Informacji Medycznej (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information-DIMDI). Zasoby informacyjne Niemieckiej Biblioteki Medycznej w Kolonii charakteryzuje ich połączenie, spełniające usługi w nieograniczonym obszarze geograficznym takie, jak:

1. biblioteki wirtualne, *MedPilot* i *GreenPilot*,
2. wielod dziedzinowy portal, *Vascoda*,
3. repozytorium elektronicznych czasopism naukowych, *German Medical Science*,
4. system elektronicznego dostarczania dokumentów, *Subito*,
5. portal wielod dziedzinowy, *Goportis*, łączący zasoby informacyjne trzech bibliotek specjalnych, Centralnej Niemieckiej Biblioteki Medycznej w Kolonii i Bonn, Niemieckiej Centralnej Biblioteki Ekonomicznej w Kiel, Niemieckiej Centralnej Biblioteki Naukowej i Technicznej w Hannoverze.

Specjalne biblioteki wirtualne, *MedPilot* i *GreenPilot*, umożliwiają zintegrowane wyszukiwanie piśmiennictwa zarejestrowanego w różnych bazach bibliograficznych, przeglądach systematycznych *Cochrane Library*, wydawnictwach elektronicznych oraz katalogach komputerowych Niemieckiej Centralnej Biblioteki Medycznej w Kolonii i jej oddziału w Bonn. Biblioteka wirtualna *MedPilot* została zaprojektowana w 2002 roku i w ramach kooperacji z Niemieckim Instytutem Dokumentacji i Informacji Medycznej – DIMDI [1]. W pierwszym etapie realizacji projektu połączono trzy bazy bibliograficzne: Medline, Current Contents in Medicine – CCMED i katalogi komputerowe OPAC [5]. Następnie przeprowadzono analizę semantyczną tematów wyszukiwawczych, stosowanych przez użytkowników i występujących w nazewnictwie w naukach medycznych, chemii i farmacji. W celu usprawnienia wyszukiwania postanowiono opracować tezaurus z analizą morfemową jednostek leksykalnych, wyrażających cechy semantyczne słów kluczowych, nazw osobowych, występujących w hasłach wyszukiwawczych. Biblioteka wirtualna *GreenPilot* uwzględnia zagadnienia z rolnictwa, nauki o środowisku i żywności. Wielod dziedzinowy portal *Vascoda* powstał w 2003 roku obejmuje zasoby informacyjne ponad czterdziestu niemieckich bibliotek naukowych i w na-

wiązaniu do nazwiska portugalskiego żeglarza Vasco DaGama (1469-1524), odkrywcy szlaku morskiego do Indii [2]. Podobnie w internetowej przestrzeni portal *Vascoda* wyznacza w dwudziestym pierwszym wieku nową drogę w udostępnianiu informacji. Jest połączeniem wszystkich rodzajów baz danych, bibliograficznych i tekstowych, katalogów komputerowych pojedynczych bibliotek i zespólnych. W przeciwieństwie do wyszukiwarek internetowych *Google* umożliwia uzyskanie sprawdzonej informacji według opisanych baz danych i sklasyfikowanych według klasyfikacji Deweya. Portal jest podzielony na pięć głównych dziedzin: nauki techniczne, medycyna i nauki przyrodnicze, prawo, ekonomia i nauki społeczne, nauki humanistyczne, kultura / zagadnienia regionalne, zasoby wielod dziedzinowe. Bibliotecznym portalem wielod dziedzinowym jest także *German Medical Science* [6]. Jego początki sięgają 2002 roku i są odpowiedzią na potrzeby środowisk naukowców *Open Access Initiative*. Zastosowana w nim struktura łączy elementy biblioteki wirtualnej i wydawnictwa elektronicznego z nauk medycznych pod wspólnym tytułem *German Medical Science* [6,19]. Należy zaznaczyć, że jest rezultatem współdziałania biblioteki ze środowiskami naukowców. W realizacji projektu, oprócz Niemieckiej Centralnej Biblioteki Medycznej i Niemieckiego Instytutu Dokumentacji i Informacji Medycznej, uczestniczy Federacja Stowarzyszeń Lekarskich [19].

W międzynarodowej przestrzeni internetowej jest realizowany system dostarczania kopii materiałów bibliotecznych, *SUBITO* [22]. Można go uznać za podobną usługę do *Loansome.doc*, realizowaną online przez Narodową Bibliotekę Medyczną Stanów Zjednoczonych. Możliwość wypożyczeń międzybibliotecznych w ramach międzynarodowych systemów wskazuje na rozpowszechnienie tego rodzaju nieograniczonego dostępu do zasobów bibliotecznych. Organizacja wypożyczeń międzybibliotecznych w ramach *SUBITO* polega na złożeniu zamówienia na kopie artykułów z czasopism drukowanych lub fragmentów książek, znajdujących się w zbiorach bibliotek medycznych w Kolonii lub Bonn. Wyszukiwanie w katalogach komputerowych, a także w innych zasobach, np. *MedPilot* i *GreenPilot*, *Vascoda*, jest połączone z rejestracją udostępniania potrzebnego dokumentu w formie kopii lub wypożyczonego drogą pocztową. Najnowszą inicjatywą w celu wyszukiwania informacji ze wszystkich źródeł naukowych jest *Goportis*. W marcu 2009 roku dyrektorzy trzech niemieckich bibliotek, Technische Informationsbibliothek (TIB), Deutsche Zentralbibliothek für Medizin (ZB Med)



i Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW), dokonali otwarcia wspólnego wielodzielnego portalu *Goportis* [8]. Należy dostrzec w nim konieczny rozwój zintegrowanych zasobów informacyjnych z wszystkich dziedzin nauki. Jest odrębną infrastrukturą informatyczną, w której powstają repozytoria prac naukowych i odbywa się komunikacja niemieckich naukowców zrzeszonych w Stowarzyszeniu Leibniz (Leibniz Gemeinschaft).

Na podstawie przykładów rozwiązań organizacyjnych, stosowanych w udostępnianiu informacji z ochrony zdrowia w Niemczech, Wielkiej Brytanii i Stanach Zjednoczonych można zauważyć systematyczne ich doskonalenie poczynając od dziewiętnastego – do dwudziestego pierwszego stulecia. Wyrazem współczesnego ich znaczenia jest wspólne tworzenie nowych źródeł internetowych przez biblioteki, wspierane odpowiednimi decyzjami parlamentu lub rządu.

W organizacji udostępniania informacji z ochrony zdrowia należy też przypomnieć osiągnięcia polskiego bibliotekarstwa medycznego z minionego dwudziestego wieku. W nich można umieścić podstawy polskiej pragmatyki zawodu bibliotekarza m.in. z zakresu umiejętności klasyfikowania piśmiennictwa z medycyny według słownika haseł przedmiotowych, wzorowanym na tezaurusie bibliografii *Index Medicus*.

Jest niezbędne przypomnienie profesora Stanisława Konopki (1896-1982), twórcy polskiej bibliografii lekarskiej i Głównej Biblioteki Lekarskiej. Jego zasługi łączyły się z rozpowszechnianiem się międzynarodowego bibliotekarstwa medycznego w dwudziestym wieku. Pod patronatem Narodowej Biblioteki Medycznej Stanów Zjednoczonych i Centrum Listera Hilla powstawały krajowe systemy informacji bibliograficznej z ochrony zdrowia [14]. Za wybitne osiągnięcia w dziedzinie bibliotekarstwa medycznego i zorganizowanie w Polsce ogólnokrajowego systemu bibliotek lekarskich Stanisław Konopka został uhonorowany nagrodą imienia Marcii Crocker Noyes (1896-1946), przewodniczącej Amerykańskiego Stowarzyszenia Bibliotek Medycznych w latach trzydziestych dwudziestego wieku. Profesor Konopka był jedynym polskim bibliotekarzem, który otrzymał to wyróżnienie. W czasie Drugiego Międzynarodowego Kongresu Bibliotekarstwa Medycznego w Waszyngtonie w dniu 20 czerwca 1963 roku Scott Adams przedstawił zasługi laureata w następujący sposób:

„Niewielu jest ludzi, którym udało się zbudować narodowy system bibliotek lekarskich i równocześnie narodową bibliografię lekarską. To jednak Pan zaszczyca

nas i nasz zawód bibliotekarstwa lekarskiego swą wybitną działalnością. Jesteśmy Panu głęboko wdzięczni za cenny wkład, który wniósł do naszego zawodu” [4].

Miarą oceny bibliotekarstwa medycznego w dwudziestym pierwszym wieku jest stworzenie dostępu do połączonych zasobów o tematyce z ochrony zdrowia, przeznaczonych dla różnych grup społecznych i uwzględnienie bibliotek jako instytucji społecznych, które nie służą jedynie wypożyczaniu książek oraz innych rodzajów zbiorów bibliotecznych. Wartość źródeł internetowych wymaga połączenia obecnie rozproszonych zasobów. W tym zakresie można zauważyć działalność informacyjną Światowej Organizacji Zdrowia. W tym celu został opracowany ogólnosiwiatowy katalog adresowy bibliotek medycznych oraz portal o tematyce zdrowia *Global Health Library* [23]. W wielu krajach znajdują się biblioteki tej organizacji, umożliwiające dostęp do katalogów komputerowych, baz bibliograficznych i tekstowych.

W ramach pomocy dla krajów rozwijających się i kontynentu afrykańskiego Światowa Organizacja Zdrowia stworzyła program HINARI [24]. Polega na bezpłatnym udostępnianiu czasopism naukowych lekarzom i uczelniom medycznym przez wydawnictwa elektroniczne, np. Elsevier Science, Springer, Wiley-Blackwell, Oxford University Press. Inicjatywa pomocy w dostępie do najnowszych źródeł informacyjnych należała do środowisk bibliotekarzy z bibliotek medycznych, którzy na konferencjach i kongresach z bibliotekarstwa medycznego apelowali do Światowej Organizacji Zdrowia o tego rodzaju pomoc.

Wyznacznikiem międzynarodowej przestrzeni o tematyce zdrowia, i w każdym innym zakresie tematycznym jest łączenie katalogów komputerowych bibliotek oraz różnego rodzaju baz. Centralne biblioteki specjalne pełnią funkcje wiodące w tym znaczeniu, że tworzą zasoby informacyjne dostępne dla wszystkich zainteresowanych, biorąc odpowiedzialność za jakość danych oraz ich wiarygodność naukową.

## Podsumowanie

Informacja powszechna o tematyce usług medycznych i zdrowia tworzy wspólny obszar internetowy. W sposobie zarządzania dostępem do wiedzy z ochrony zdrowia, organizowanym w Polsce, mieszczą się różne rodzaje źródeł. Są one udostępniane oddzielnie w zależności od przeznaczenia i zawartości tematycznej. W poszukiwaniu informacji w polskim Internecie medycznym można zauważyć rozproszenie specjal-

nych zasobów. Biblioteki medyczne organizują je dla swoich użytkowników, studentów i pracowników naukowych. Główna Biblioteka Lekarska i sieć terenowych oddziałów udostępnia bazy bibliograficzne czy tekstowe dla pracowników medycznych. Ministerstwo Zdrowia RP przekazuje informacje Narodowego Funduszu Zdrowia niezbędne do realizacji usług medycznych, dostosowane odpowiednio do potrzeb zawodowych lekarzy i sytuacji zdrowotnych pacjentów [13]. Zasoby internetowe tworzą również polskie wydawnictwa, towarzystwa medyczne i grupy pacjentów. Na tle przedstawionych osiągnięć w bibliotekarstwie międzynarodowym wynika nie tylko pilna potrzeba opracowania specjalistycznych portali. Niezbędne jest przede wszystkim społeczne porozumienie i dostrzeżenie bibliotek, a także bibliotekarzy oraz wzmocnienie ich działalności odpowiednimi rozporządzeniami prawnymi. W dwudziestym pierwszym wieku konieczna jest współpraca bibliotek wszystkich typów w celu zachowania ich funkcji informacyjnych we wszystkich dziedzinach życia społeczeństwa, które coraz częściej przejmowane są przez inne instytucje.

### Literatura cytowana

- [1] Bauer B., Korwitz U.: *Deutsche Zentralbibliothek für Medizin*. „Medizin-Bibliothek-Information” 2004 Heft 1 s.56-59.
- [2] Bauer B., Rosemann U.: *Vascoda – das interdisziplinäre Internet – Portal für wissenschaftliche Information*. „Medizin-Bibliothek-Information” 2005 Heft 5 s.11-14.
- [3] Cumberlege J.: *Education for health*. „The British Journal of Primary Care Nursing” 2007 Suppl. June, p.3.
- [4] Dusińska H.: *Stanisław Konopka (1896-1982). Zarys monograficzny*. Warszawa 1995.
- [5] Dzek W., Marko K.: *Optimizing and evaluating the MedPilot: search engine. Boosting Medical Information Retrieval by Using a Morpheme Thesaurus*. „Journal of the European Association for Health Information and Libraries (EAHIL)” 2008 4 (1) s. 14-19.
- [6] *German Medical Science e-Journal*. [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [www.egms.de](http://www.egms.de) [dostęp: 11 października 2009].
- [7] *Główna Biblioteka Lekarska w Warszawie* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.gbl.waw.pl> [dostęp: 11 października 2009].
- [8] *Gopartis. The Knowledge Centre* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.gopartis.de> [dostęp: 11 października 2009].
- [9] Knecht L., Shooshan S.: *Internet Grateful Med to be retired: reminder of NLM Gateway availability*. „NLM Technical Bulletin” 2001 318, e3 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.nlm.nih.gov/pubs> [dostęp 11 października 2009].
- [10] Line M., Vickers S.: *Universal Availability of Publication (UAP): a programme to improve the national and international provision and supply of publications*. München: K.G.Saur Verlag 1983.
- [11] *MedPilot. Der einfache Weg zur medizinischen Fachliteratur* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.med-pilot.de> [dostęp: 11 października 2009].
- [12] Mehnert R.B., Joseph Leiter J.: *The National Library of Medicine*. In: *Handbook of medical library practice*. Ed. 4<sup>th</sup>, Eds. L.Darling (et al.). Chicago 1988 vol.3 p.143-176.
- [13] *Ministerstwo Zdrowia RP* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mz.gov.pl> [dostęp 11 października 2009].
- [14] *National Knowledge Service* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.nks.nhs.uk> [dostęp 11 października 2009].
- [15] *National Library of Medicine. PubMed Home* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?db=pubmed> [dostęp 11 października 2009].
- [16] *National Library of Medicine. MedlinePlus®* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://medlineplus.gov> [dostęp 11 października 2009].
- [17] Orna E.: *Practical information policies*. 2nd ed. Aldershot 1999.
- [18] Rosenbrock R., Gerlinger T.: *Gesundheitspolitik eine systematische Einführung*. Bern 2006.
- [19] Schmidt H.: *Open Access Publishing – experiences with the online Journal German Medical Science*. „Journal of the European Association for Health Information and Libraries” 2004 Vol.1(4) p.33-35.
- [20] Swoboda I.: *Organizacja działalności informacyjnej w zakresie medycyny w Stanach Zjednoczonych*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2006 t.14 nr 2 (54) s.3-13.
- [21] Toth B., Muir Gray J.A., Fraser V.: *Establishing the National Electronic Library for Health*. In: *EAHIL Workshop 2001. Cyberspace Odyssey*, Alghero, Sardinia, 7-9 June 2001.
- [22] *Vascoda. Das Internetportal für wissenschaftliche Information* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.vascoda.de> [dostęp 11 października 2009].
- [23] *World Health Organization. Global Health Library* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.who.int/ghl/directory/en/> [dostęp 11 października 2009].
- [24] *World Health Organization. HINARI* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.who.int/hinari/eligibility/en/> [dostęp 11 października 2009].

---

Dr Barbara MAUER-GÓRSKA – Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. Uniwersytet Jagielloński. Adres: 30-348 Kraków, ul. prof. St. Łojasiewicza 4, tel. (012) 664-55-30; e-mail: [mauer@inib.uj.edu.pl](mailto:mauer@inib.uj.edu.pl)

## Z ŻYCIA PTIN



# X Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej Zakopane, 22-25 września 2009 Podsumowanie i wnioski

W dniach 22-25 września 2009 r. w Zakopanem odbyło się jubileuszowe X Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej pod hasłem *Bezpieczna, innowacyjna i dostępna informacja. Perspektywy dla sektora usług informacyjnych w społeczeństwie wiedzy*. Organizatorem forum było Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej (PTIN) oraz Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach przy współpracy Międzynarodowego Towarzystwa Organizacji Wiedzy (International Society for Knowledge Organization – ISKO), ISKO PL. Konferencja została dofinansowana przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego.

Forum miało charakter ogólnopolski. Wzięło w nim udział ponad 100 osób. Wśród nich znaleźli się przede wszystkim członkowie i działacze PTIN, członkowie Polskiego Oddziału International Society for Knowledge Organization (ISKO), twórcy i użytkownicy informacji naukowej, bibliotekarze, informatycy oraz osoby z obszarów pokrewnych. W tegorocznym forum – podobnie, jak poprzednio – wzięli udział przedstawiciele prawie wszystkich ośrodków akademickiego kształcenia pracowników informacji i bibliotekarzy, co świadczy o randze tego spotkania. Wygłoszono 35 referatów i komunikatów naukowych, które dotyczyły różnych problemów na obecnym etapie rozwoju informacji naukowej lub propozycji nowych rozwiązań problemów nurtujących od dawna tę dziedzinę. Obrady odbywały się w ekskluzywnym hotelu MERCURE KASPROWY w Zakopanem. Wszyscy uczestnicy forum otrzymali dwujęzyczny informator X Forum, zawierający podstawowe informacje o składzie Rady Programowej, Komitecie Organizacyjnym, programie ramowym i szczegółowym forum, streszczenia zgło-

szonych referatów bądź komunikatów oraz listę uczestników. Autorzy referatów wygłoszonych na poprzednim forum w 2007 r. otrzymali publikację pt. *Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*.<sup>1</sup>

Uroczyste otwarcie Forum odbyło się we wtorek 22 września 2009 r. o godz. 16.00. Uczestników forum powitała prezes PTINT – dr hab. Diana Pietruch-Reizes. W imieniu Rady Programowej X Forum głos zabrał dr hab. Wiesław Babik, który podkreślił, że tegoroczne forum jest jubileuszowym forum, oraz że swobodnego rodzaju novum obecnego forum będzie w ramach współpracy PTIN z ISKO sesja w języku angielskim Międzynarodowego Towarzystwa Organizacji Wiedzy, w której wystąpią wszyscy goście zagraniczni. Dzięki temu forum nabierze charakteru konferencji międzynarodowej

Forum rozpoczęło się **sesją plenarną** prowadzoną przez prof. dr hab. Martę Skalską-Zlat (UWr), w ramach której wystąpili: prof. UW dr hab. Barbara Sosińska-Kalata (UW): *Nowe narzędzia organizacji wiedzy a jakość usług informacyjnych*, oraz dr hab. Diana Pietruch-Reizes (UŚ): *Bezpieczeństwo sieci i informacji w polityce Unii Europejskiej*. Po kolacji odbyło się zebranie Polskiego Towarzystwa Informacji Naukowej. Pozostałe sesje odbywały się w następnych dniach i miały charakter tematyczny i problemowy. Omówię je w kolejności ich odbywania się sygnalizując jedynie ich zawartość.

<sup>1</sup> *Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*. Pod red. D. Pietruch-Reizes, W. Babik, Katowice 2008.



**Sesję międzynarodową ISKO PL** w języku angielskim prowadziła prof. dr hab. Barbara Stefaniak. Rozpoczynając tę sesję zabrał głos dr hab. Wiesław Babik, koordynator krajowy ISKO PL, który powitał wszystkich zagranicznych uczestników tegorocznego forum. Zasadniczą część tej sesji naukowej stanowiło osiem referatów poświęconych różnym problemom informacji naukowej na początku XXI wieku. Były to następujące wystąpienia: Rosa San Segundo Manuel (Koordynator krajowy ISKO w Hiszpanii): *Accessible Information in the Knowledge Society (Dostępność informacji w społeczeństwie wiedzy)*, H.Peter Ohly (Sekretarz Generalny ISKO): *Dynamics and stability in multilevel thematic networks (Dynamizm i stabilność wielopoziomowych sieci tematycznych)*, Fanie de Beer (Instytut Informacji Naukowej Uniwersytetu w Pretorii, Afryka Południowa): *The Troubadour of knowledge: A Knowledge worker for the New knowledge age (Trubadur wiedzy: pracownik wiedzy w nowym wieku wiedzy)*, Carla Basili: *Information Policie from the Republic of Science to the Realm of Innovation*, Maria E. Burke (University of Salford, Salford Business School): *KM in Changing Worlds: Exploring knowledge Shaing for Improved Organisational Competitiveness*, Sona Makulova (Comenius University, Departament of Library and Information Science, Bratislava): *A Qualitative Analysis of the Factors Influencing findability of the Websites of Slovak Libraries*, Jela Steinerova (Comenius University, Departament of Library and Information Science, Bratislava): *Information products in the electronic environment: from user experience to information ecology*, Jaroslav Susol (Comenius University, Departament of Library and Information Science, Bratislava): *Library data in higher education institution management. Publishing behaviour research as a factor of academic assessment*.

Sesja tematyczna: **Zarządzanie informacją** (Prowadzenie: prof. UW dr hab. Barbara Sosińska-Kalata). Referaty wygłoszone w tej sesji dotyczyły słów kluczowych jako narzędzia promocji i wiedzy (W. Babik), tagowania, folksonomii i systemów organizacji wiedzy (M. Roszkowski), indywidualnego zarządzania wiedzą (M. Świgoń), wyszukiwania pełnotekstowego w zasobach bibliotek cyfrowych (A. Pulikowski).

Sesja tematyczna: **Informacja specjalistyczna** (Prowadzenie: dr hab. Wiesław Babik – UJ). Referaty dotyczyły siły powiązań między nauką o informacji a naukoznawstwem (M. Próchnicka, M. Skalska-Zlat), dostępu do informacji archiwalnej w społeczeństwie wiedzy (J. Adamus), informacji patentowej jako źródła

wspomagania innowacji (M. Fuzowska-Wójcik, D. Ryteł), innowacji geoinformacyjnej (M. Gajos), współczesnych bazodanowych systemów informacyjnych o sztuce (M. Janiak) oraz innowacyjnej informacji w niektórych bibliotekach (B. Główna).

Sesja tematyczna: **Dostęp do informacji** (Prowadzenie: dr hab. Maria Próchnicka – UJ). W wygłoszonych referatach omówiono: usługi informacyjne w ochronie zdrowia (B. Mauer-Górska), źródła informacji prawniczej w Bibliotece Sejmowej (Z. Mikos), dostęp do dziedzinowych zasobów informacyjnych (A. Młodzka-Stybel), 50. lat działalności międzynarodowego systemu informacji o BHP CIS (B. Szczepanowska).

Sesja tematyczna: **Użytkownicy informacji** (Prowadzenie: prof. UW dr hab. Jadwiga Woźniak-Kaspelek). Referaty wygłoszone w tej sesji dotyczyły metodologii badań użytkowników (S. Cisek), paradygmatu aktywnego w modelach zachowań użytkowników (M. Krakowska), odbiorców usług informacyjnych w społeczeństwie wiedzy (K. Materska), użytkownika biblioteki akademickiej (Ł. Maciejewska, B. Urbańczyk).

Sesja tematyczna: **Biblioteki, systemy i sieci informacyjne** (Prowadzenie: dr hab. Katarzyna Materska). Referaty wygłoszone w tej sesji dotyczyły problemów formatu informacji bibliograficznej generowanej przez systemy informacyjne (R. Sapa), otwartych zasobów edukacyjnych (E. Chuchro), rynku usług e-learningowych w Polsce (J. Szulc), kształtowania umiejętności informacyjnych użytkowników w bibliotece szkoły wyższej (A. Paruzel), organizacji biblioteki uczelnianej (S. Jung-Konstanty), dokumentów elektronicznych w OPAC-ach polskich bibliotek (R. Frączek, I. Swoboda).

W podsumowaniu forum stwierdzono, że:

1. Forum INT w Zakopanem, to płaszczyzna wymiany informacji i wiedzy, na którym spotykają się zarówno teoretycy informacji naukowej, jak i praktycy w celu dzielenia się wiedzą i doświadczeniem, dotyczącymi sposobów wymiany informacji w społeczeństwie informacyjnym. Konfrontacja sfer akademickich z praktykami jest owocna dla obu stron. Teoria zawsze inspiruje praktykę i próbuje pomóc w rozwiązywaniu problemów generowanych przez praktykę, praktyka zaś słusznie oczekuje takiej pomocy od osób zajmujących się teorią. Zyskują na tym wszyscy a przede wszystkim użytkownicy informacji, to jest ci, którzy rzeczywiście jej potrzebują. Przejawiało się to szczególnie w dyskusjach towarzyszących poszczególnym sesjom tematycznym. Fakt ten należy uznać za zjawis-



ko pozytywne, gdyż to właśnie w dyskusjach wykluwają się najczęściej nowe problemy i tematy badawcze, często ich nowe rozwiązania, powstają sieci wzajemnych kontaktów osób zainteresowanych tym samym lub podobnymi tematami/problemami. Na szczególne podkreślenie zasługuje fakt „umiędzynarodowienia” forum, dzięki szerokiemu udziałowi w nim gości zagranicznych.

2. W czasie forum poruszono szerokie spectrum problemów informacji naukowej. Wśród nich znalazły się problemy dotyczące zarówno terminologii, jak i samej nauki o informacji, jej metodologii badań, oczywiście z akcentem na usługi informacyjne. Rzeczywistość informacyjna ma charakter dynamiczny, stąd swoistego rodzaju nieprzewidywalność tego rozwoju. Dynamicznie zmieniające się środowisko informacyjne generuje nowe oczekiwania. Aby je skutecznie zaspokajać niezbędnym jest stworzenie nowych struktur informacyjnych wykorzystujących aktualne technologie informacyjne oparte na nowej organizacji informacji i wiedzy.

3. Na forum poruszono wiele interesujących pod względem badawczym tematów. Większość z nich dotyczyła wymiany informacji i usług informacyjnych, rozwoju informacji naukowej jako działalności praktycznej a więc refleksji nad sferą praktyczną. Taka jest zresztą geneza informacji naukowej powstałej na bazie dokumentacji naukowej. Na każdym z tych pól otwierają się jakieś pytania, często wiele pytań i to fundamentalnych, zarówno dla teorii jak i praktyki informacji naukowej. Na Forum nie przeoczono takich aktualnych problemów informacji naukowej, jak papier

elektroniczny, taksonomie, ontologie, brokering informacji, mapy tematyczne. Pojawiły się postulaty zmiany podejścia do organizowania informacji wiedzy, poszerzenia pola badań informacyjnych i zakresu działalności informacyjnej. To każe nam weryfikować nasze dotychczasowe myślenie i widzenie niektórych problemów. Pytań i tez badawczych, które wymagają weryfikacji i odpowiedzi było wiele. Mogą one stanowić materiał na następne forum.

Na życzenie uczestników forum zdecydowano opublikować na stronie internetowej PTIN prezentacje, które towarzyszyły wystąpieniom w czasie poszczególnych sesji oraz udokumentować w postaci galerii zdjęć niektóre sytuacje, które zaistniały w czasie forum a także umożliwić publikowanie tekstów referatów jako preprinty w międzynarodowym repozytorium ELIS (<http://epints.rclis.org/>).

Teksty referatów zostaną opublikowane w postaci recenzowanej pracy zbiorowej. Można mieć nadzieję, że będą one stanowić – podobnie jak teksty poprzedniego Forum – milowy krok zarówno w warstwie rozważań teoretycznych nad informacją naukową, jak i w sferze propozycji rozwiązań praktycznych. Ramy czasowe X jubileuszowego Forum INT nie pozwoliły na rozwinięcie wszystkich nurtujących uczestników tematów oraz odpowiedzi na wszystkie pytania, co przemawia na rzecz przyjętej na obecnym forum formule organizacji co dwa lata kolejnych forów w Zakopanem.

*Dr hab. Wiesław BABIK*

*Przewodniczący Rady Programowej X Forum INT  
Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa  
Uniwersytet Jagielloński, KRAKÓW*



## Seminarium naukowe „Otwartość w nauce – Open Access i inne modele”

Warszawa, 15 października 2009

15 października 2009 roku w Pałacu Staszica w Warszawie odbyło się zorganizowane przez Polską Akademię Nauk jednodniowe Seminarium naukowe „Otwartość w nauce – Open Access i inne modele”.

W programie Seminarium przewidziano siedem wystąpień. W gronie prelegentów reprezentujących polskie środowiska naukowe i fachowe znalazł się gość zagraniczny – reprezentant University of Minnesota.

Obrady rozpoczął prof. Andrzej Górski – wiceprezes PAN, który przypomniał definicję Open Access, przybliżył politykę w zakresie implementacji i rozwoju tego pojęcia przyjętą przez Unię Europejską oraz Stany Zjednoczone, a także różne podejścia wydawnictw do problemu otwartych publikacji. W wystąpieniu inauguracyjnym prelegent przybliżył wyniki badań dotyczące wpływu publikacji otwartych na poziom cytowań.

Następnie głos zabrał gość zagraniczny – prof. Andrew Odlyzko, który w wystąpieniu pod tytułem *Open Access and the evolution of scholarly communication* omówił szczegółowo genezę oraz perspektywy rozwoju Open Access.

W dalszej kolejności referowali: Prof. Włodzimierz Bolecki, Prof. Marek Niezgódka, Prof. Henryk Szymczak, Dr Renata Frączek, Jowita Frankowska, Bożena Bednarek-Michalska.

Prof. Włodzimierz Bolecki w wystąpieniu zatytułowanym *Open Access i polskie publikacje humanistyczne* omówił zagadnienia takie jak: aksjologia i retoryka OPEN ACCESS, wartości deklarowane w koncepcjach Open Access, organizacje Open Access działające w sieci, inicjatywy polskie podejmowane na rzecz otwartości w nauce oraz rekomenda-

cje dotyczące działań koniecznych do wprowadzenia Open Access.

Kolejny prelegent – prof. Marek Niezgódka w prezentacji *Modele otwartego komunikowania w nauce i edukacji: perspektywy dla Polski* scharakteryzował kategorie problemów związanych z wprowadzeniem Open Access w Polsce oraz propozycje ich rozwiązania, z uwzględnieniem propozycji ICM w Warszawie.

Prof. Henryk Szymczak zaprezentował problematykę związaną z dostępem do publikacji Open Access w naukach fizycznych w prezentacji „Open Access na przykładzie nauk fizycznych”.

Tematyka czasopism otwartych była treścią wystąpienia dr Renaty Frączek. W prezentacji pt. *Czasopisma Open Access i ich miejsce w otwartej nauce* omówiła istniejące czasopisma otwarte, bazy danych Open Access, korzyści wynikające z publikowania w ramach Open Access oraz stosunek polskich uczonych reprezentujących nauki techniczne do tego zagadnienia.

Zagadnienia otwartości pracy poruszyła Jowita Flankowska w wystąpieniu *Coraz mniej Open Access w polskiej prasie*. Zaprezentowała ona problemy związane z otwartą prasą – zaznaczając, że rynek prasowy w Polsce nie angażuje się w ruch Open Access, a wręcz przeciwnie – odchodzi od całkowicie darmowego udostępniania internetowych wydań przez gazety. Wśród przyczyn takiego stanu prelegentka wymieniła między innymi trudności finansowe wydawców prasy.

Ostatnie wystąpienie dotyczyło zasobów Open Access wspierających naukę polską. Bożena Bednarek-Michalska, w prezentacji *Polskie zasoby Open Access nową ofertą dla nauki* omówiła genezę ruchu

Open Access na świecie i w Polsce, istniejące projekty i instytucje wspierające rozwój Open Access, a także problemy, jakie towarzyszą włączaniu utworów do naukowych zasobów otwartych. Prelegentka szczególną uwagę poświęciła bibliotekom cyfrowym, a także problemom inicjatywy Creative Commons Polska.

Seminarium zakończył prof. Michał Kleiber, prezes PAN zapraszając uczestników i prelegentów do dyskusji panelowej.

Podczas trwania dyskusji każdy z prelegentów w kilku zdaniach podsumował wystąpienia, jednak zasadniczą częścią panelu była dyskusja uczestników i prelegentów, której głównymi tematami były: jakość zasobów Open Access, niedostosowanie obecnego systemu rozwoju kariery naukowej do koncepcji Open Access, brak zmian regulacji prawnych koniecznych do wprowadzenia Open Access w Polsce.

W dyskusji podkreślono konieczność (wzorem zachodniego środowiska naukowego) wprowadzenia jawności i szerokiej dostępności do wyników badań finansowanych ze środków publicznych. Zwrócono też uwagę, że wysoki koszt prenumeraty czasopism wydawanych w wersji tradycyjnej w znaczny sposób obciąża budżety bibliotek – dlatego też czynnik finansowy powinien być brany pod uwagę przy wyborze subskrybowanych wersji niezbędnych tytułów.

Podkreślono, że działania na rzecz otwartości w nauce (nie tylko w ujęciu Open Access, czyli dostępu do czasopism) w Polsce znajdują się jeszcze w fazie początkowej. Zauważono jednak działania tych instytucji, które w znacznym i wyraźnym stopniu wdrażają inicjatywę budowania otwartych zasobów naukowych i edukacyjnych, m.in. Uniwersytetu Warszawskiego (w zakresie technologii europejskiej matematycznej biblioteki otwartej); Federacji Bibliotek Cyfrowych, Biblioteki Cyfrowej Instytutów PAN, Cyfrową Bibliotekę POLONA, a także projekty Otwórz książki, czy inicjatywę Creative Commons Polska.

W panelu dyskusyjnym ponownie wymieniono korzyści, jakie przynosi publikowanie otwarte, zwracając uwagę w sposób szczególny na dostępność i wzrost poziomu cytowań publikacji, promocję polskiej nauki na świecie, skrócenie czasu publikacji, szybszą wymianę wiedzy, co może wpływać na przyspieszenie rozwoju naukowego. Ponadto podkreślono istotę zagadnienia dostępności do danych, a także otwartości recenzji i opinii naukowych.

Wśród problemów wpływających na zahamowanie wdrażania idei Open Access wymieniono:

— niewystarczającą infrastrukturę techniczną,

- niedostosowanie regulacji prawnych do zasad Open Access,
- problemy finansowania publikacji Open Access,
- stanowisko nieakceptowania otwartego modelu publikacyjnego wydawców,
- nieakceptowanie zasad otwartych publikacji wśród naukowców.

W czasie dyskusji próbowano wskazać sposoby eliminowania problemów w zakresie wdrażania i bardziej dynamicznego rozwoju idei otwartej nauki w Polsce. Wśród proponowanych rozwiązań wymienić należy m.in.:

- dążenie do zamieszczenia artykułów naukowych w obiegu międzynarodowym (np. przez zamieszczenie obszernych abstraktów i streszczeń w języku angielskim publikacji zamieszczonych w czasopismach znajdujących się na liście czasopism punktowanych),
- budowanie biblioteki Open Access na poziomie całej PAN,
- zmianę modelu i funkcji tradycyjnej biblioteki (nowe zadania i wyzwania dla bibliotek uczelnianych),
- integrację otwartych polskich zasobów naukowych i edukacyjnych w systemach międzynarodowych,
- zapewnienie trwałości dostępu do zasobów naukowych,
- budowanie systemu niekomercyjnego, opartego na otwartych licencjach oprogramowania,
- podejmowanie działań w kierunku dostosowania poziomu czasopism Open Access do kryteriów oceny czasopism przyjętych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego,
- opracowanie zasad oceniania publikacji w czasopismach Open Access (np. odpowiednie premiowanie publikacji w czasopismach Open Access)
- przekonanie władz uczelni o konieczności tworzenia repozytoriów, archiwów czy czasopism otwartych;
- przygotowanie odpowiedniej instytucyjną politykę tworzenia zasobów.

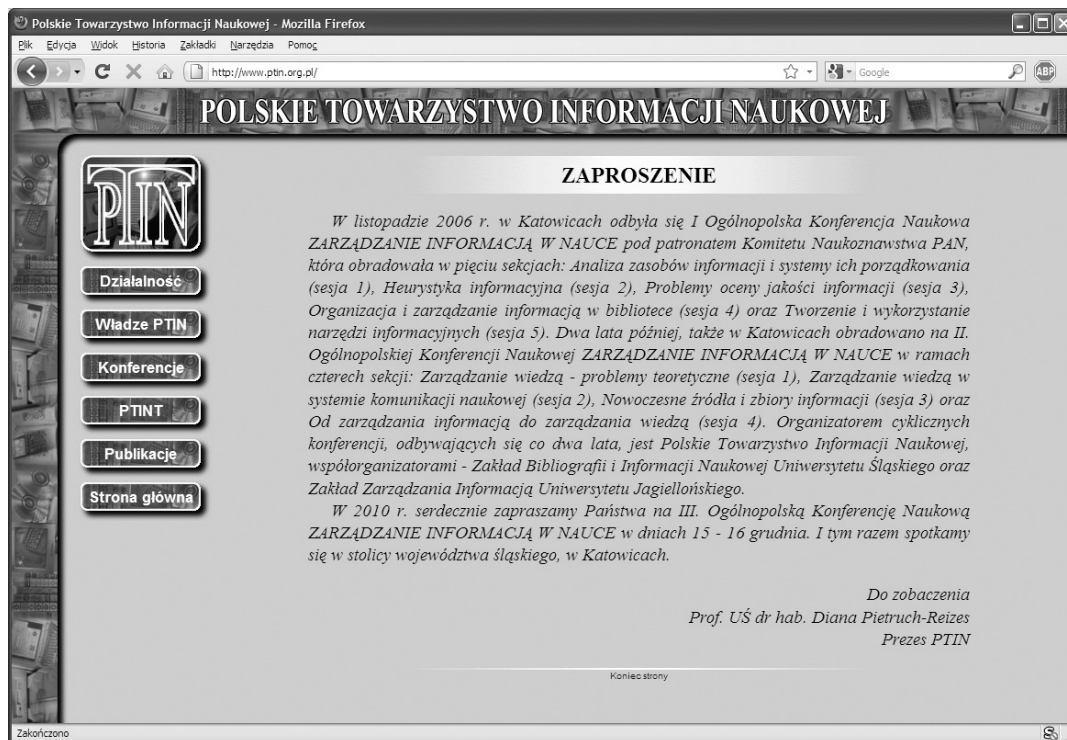
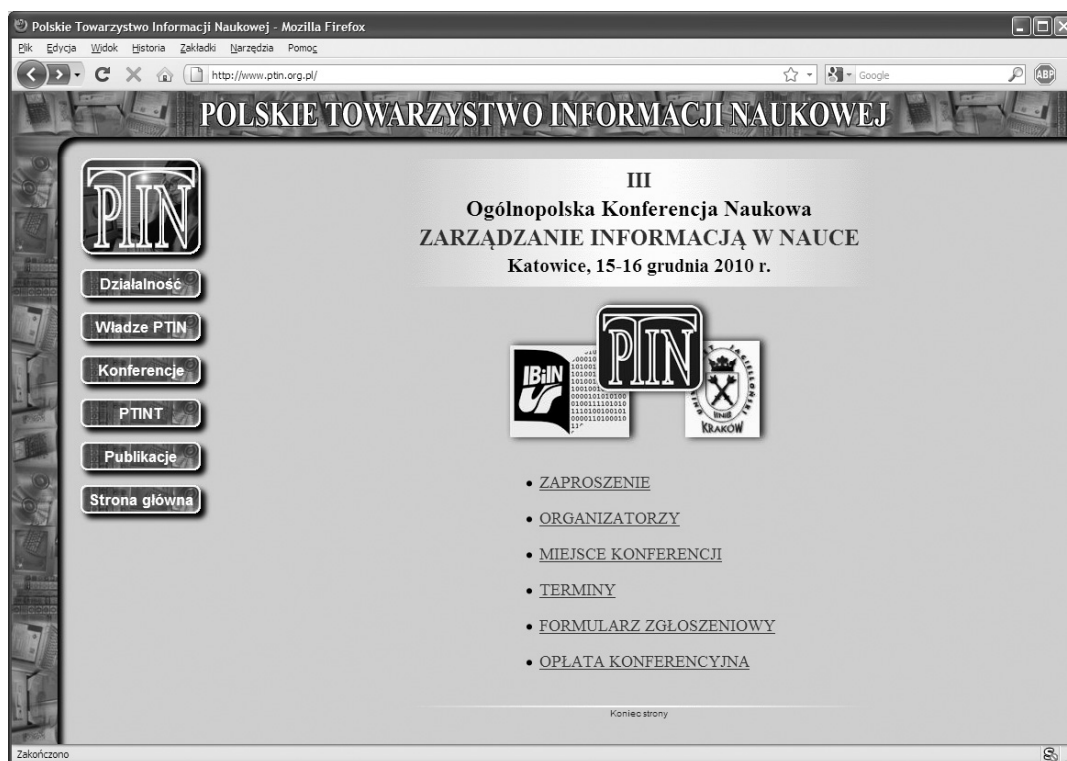
W konkluzji dyskusji, prof. A. Odlyzko stwierdził, że Open Access jest nie tylko nieunikniony, ale także i niezbędny, a wdrożenie zasad Open Access przyniesie znaczące zmiany w systemie organizacji i funkcjonowania nauki.

Prof. Michał Kleiber stwierdził, że Polska stoi na początku drogi, jeśli chodzi o wprowadzanie otwartych modeli w nauce, a konferencja ta może być początkiem szerokiej debaty na ten temat, tak na pozio-

mie ministerialnym jak i wśród naukowców reprezentujących poszczególne dziedziny nauki. Największą rolę w rozwoju Open Access ma do odegrania Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, które jest jedynym dysponentem środków finansowanych prze-

znaczonych na rozwój i zmiany w nauce, a decyzje w tej kwestii powinny mieć charakter ogólnokrajowy.

Dr Renata FRĄCZEK  
Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej  
Uniwersytet Śląski, KATOWICE





## DONIESIENIA Z ZAGRANICY



Barbara GŁÓWKA

Szkoła Główna Handlowa, WARSZAWA

### “The Individual Work Programme at Cardiff University”\*

*Biblioteka Szkoły Głównej Handlowej świadczy usługi informacyjne w zakresie dyscyplin wykładanych w Uczelni od wielu lat – stwarza także swoim pracownikom możliwości konfrontowania doświadczeń z doświadczeniami bibliotekarzy z innych krajów. Praca jest relacją z pobytu Autorki w lutym 2009 r. w Bibliotece Uniwersytetu w Cardiff. Zaproszeni brali udział w pokazach szkoleniowych i zwiedzaniu bibliotek sieci uczelnianej miasteczka uniwersyteckiego w Cardiff.*

*Innovative information in some libraries – recapitulation of participation: “The Individual Work Programme at Cardiff University”. The Library of Warsaw School of Economics is 100 years old. The service activity is the Library main purpose from the very beginning. The Library staff exchange their experiences with colleagues from other countries. The paper is rate from author in February 2009 in Library of Cartiff University. She was a participant of “The Individual Work Programme” at Cardiff University. Participants of the training came from different countries of Europe.*

Biblioteka Szkoły Głównej Handlowej (Biblioteka SGH) – założona równolegle z Uczelnią – ma stuletnią tradycję. Jej obecny budynek został oddany do użytku w 1931 roku. Po wojnie, był kilkakrotnie przebudowywany, w celu jak najlepszego wykorzystania przestrzeni bibliotecznej. Obecnie oprócz katalogu komputerowego ALEPH oferuje czytelnikom dostęp do baz danych, a w nich około 30.000 tytułów czasopism zagranicznych. Cyfrowa przestrzeń informacyjna Biblioteki została w 2007 roku rozszerzona o platformę e-learningową, zawierającą szkolenie studentów pierwszego roku on-line. Korzystając z tych wszystkich źródeł informacji bibliotekarze udzielają informacji: katalogowych, bibliograficznych i rzeczowych, z zakresu nauk wykładanych w Uczelni, a więc szeroko pojętych nauk ekonomiczno-społecznych.

Biblioteka współpracuje też z ośrodkami innych krajów, przede wszystkim krajów unijnych. Po wejściu Polski do Unii Europejskiej pracownicy Biblioteki Głównej SGH mogą korzystać z praktyk zagranicznych w wybranych przez siebie bibliotekach (między innymi w ramach programu ERASMUS) [11], na przykład Autorka artykułu odbyła latem 2008 roku – tygodniowy staż w British Library of Political and Economic Sciences – bibliotece London School of Economics w Londynie, a w lutym 2009, wyjechała do biblioteki brytyjskiej, odbywając specjalny kurs na Uniwersytecie w Cardiff, w związku z realizacją programu przeznaczonego dla bibliotekarzy z krajów Unii Europejskiej (Individual Work Programme at Cardiff University). Bibliotekarze z Polski Finlandii, Hiszpanii zapoznali się z działalnością Biblioteki Uniwersytetu w Cardiff (Cardiff University Library) głównie w zakresie działalności informacyjnej. Uczelnia w Cardiff liczy około stu pięćdziesięciu lat, jest więc starsza od

\* Komunikat został wygłoszony na X Krajowym FORUM INT

Biblioteki SGH. Na przekór sugestiom o zmierzchu książki tradycyjnej na rzecz e-publikacji i Internetu oraz marginalizowaniu roli bibliotek we współczesnym świecie, Biblioteka w Cardiff, współtworząc sieć biblioteczną, modernizuje poszczególne placówki biblioteczne wchodzące w jej skład, a w najbliższym czasie planują tam wzniesienie całkowicie nowego budynku bibliotecznego dla potrzeb kierunku medycznego (jako że na Uniwersytecie w Cardiff wśród wykładanych dyscyplin jest medycyna). Uczestnicy Programu zapoznawali się z organizacją pracy Biblioteki, z funkcjonowaniem poszczególnych bibliotek tworzących sieć biblioteczną Cardiff University. Na sieć biblioteczną składa się osiemnaście Bibliotek Wydziałowych, rozmieszczonych na obszarze całego Cardiff – stolicy Walii. Są to:

- Aberconway Library (Biblioteka ekonomiczna);
- Archie Cochrane Library (Biblioteka medyczna im. Archie'go Cochrane'a);
- Architecture Library (Biblioteka architektoniczna);
- Arts and Social Studies Library (Biblioteka Sztuki i Studiów Społecznych);
- Biomedical Sciences Library (Biblioteka Biomedyczna);
- Brian Cooke Dental Library (Biblioteka stomatologiczna im. Briana Cooke'a);
- Bute Library (Biblioteka techniczna im. Lorda Bute'a);
- Cancer Research Wales Library (Walijska biblioteka dla potrzeb terapii onkologicznej);
- Law Library (Biblioteka prawnicza);
- Legal Practice Library (Biblioteka praktyki prawniczej);
- Music Library (Biblioteka muzyczna);
- Nursing and Healthcare Studies Library (Biblioteka dla potrzeb nauczania pielęgniarstwa i badań nad ochroną zdrowia);
- School of Nursing and Midwifery Studies Library (Biblioteka dla potrzeb nauczania pielęgniarstwa i położnictwa);
- Science Library (Biblioteka nauk ścisłych);
- Senghennydd Library (Biblioteka statystyczna);
- Sir Herbert Duthie Library (Biblioteka medyczna im. Sir Herberta Duthie);
- Trevithick Library (Biblioteka techniczna);
- Whitchurch Postgraduate Medical Centre Library (Biblioteka Podyplomowego Centrum Medycznego)

Seminarium rozpoczęła dyrektor Janet Peters, następnie bibliotekarze dziedzinowi opowiadali o swojej pra-

cy. Prezentowano osiągnięcia Cardiff University Library na polu udostępniania i krzewienia informacji.

Biblioteka w Cardiff prowadzi zajęcia dotyczące informacji naukowej ze studentami, a także z kadrą naukową Uczelni. W zajęciach tych wykorzystywany jest podręcznik *Handbook for Information Literacy Teaching* (Podręcznik do nauki informacji) dostępnego w wersji papierowej i w formie on-line w Internecie [6], który opracowali pracownicy Biblioteki. Opracowana została również metoda nauczania informacji bibliotecznej (*Cephalonian Method*) [3], którą zaprezentowano uczestnikom Seminarium. Idea metody powstała w Biomedical Sciences Library w 2002. Nowa metoda pracy z użytkownikiem miała na celu urozmaicenie zajęć, polegała na wprowadzeniu do zajęć elementów metody nauki aktywnej – głośnym odczytywaniu przez jednego z uczestników zajęć pytań zapisanych na małych karteczkach<sup>1</sup>. Decyzją bibliotekarzy dziedzinowych praktyka głośnego czytania, przez kogoś z grupy ćwiczeniowej, dających do myślenia pytań stała się istotną częścią *Cephalonian Method* (metody kefalońskiej).

Metoda ta znalazła zastosowanie nie tylko w Cardiff University, od 2004 roku stosowana jest też w innych bibliotekach uczelnianych. Oprócz kartek z nieskomplikowanym tekstem w metodzie kefalońskiej do nauczania podstawowych wiadomości o bibliotece, zbiorach i świadczonych w niej usługach wykorzystuje się także kolor, obraz i muzykę. Zaprezentowano również wykorzystywany w tej metodzie video-clip, ilustrujący regulamin biblioteczny. Prowadzone przez bibliotekarzy obserwacje wykazują, że używając *Cephalonian Method* można ożywić każdy wykład. Jest zresztą stosowana także poza rodzimym uniwersyte-tem na innych uczelniach brytyjskich.

Jednym z elementów wizyty w Cardiff było zapoznanie się z lokalnymi bazami danych, a także ujednoliconym katalogiem dla całej sieci bibliotek (*Voyager Library Catalogue*) [2].

Grupa wizytująca Bibliotekę w Cardiff spotkała się też z dyrektorem ośrodka SCOLAR (**S**pecial **C**ollec-

<sup>1</sup> W opracowaniu tej metody pomogło skojarzenie kilku faktów z okresu wakacji. Jedną z bibliotekarek podczas prywatnej wycieczki na grecką wyspę Kefalonia podpatrzyła miejscowego przewodnika używającego kolorowych kartek z nieskomplikowanym tekstem dawanym do odczytania turystom zanim ruszyli na kolejną turę zwiedzania. Głośne odczytywanie krótkich tekstów pomagało zdezorientowanym przybyszom skoncentrować się.

tions and Archives [Archiwa i Zbiory Specjalne]) [1]. W celu polepszenia jakości informacji o zbiorach archiwalnych doprowadzono do scalenia informacji o zbiorach specjalnych rozrzuconych po wszystkich bibliotekach sieci. Ten „bank informacji” zawiera zarówno formy dawne jak i współczesne kolekcje map, rękopisów, zbiorów dokumentacji mechanicznej i innych mikroform skatalogowane w elektronicznym katalogu ECCO Eighteenth Century Collections Online [Zbiory Osiemnastowieczne Online] na równi ze współczesnymi bazami danych (np. JSTOR) pod wspólną nazwą ośrodka SCOLAR. SCOLAR dostępny jest w sieci uczelnianej Cardiff. W swoich zamierzeniach jest początkiem elektronicznej biblioteki mającej udostępniać informacje o bogatych zbiorach Uniwersytetu w Cardiff nie tylko wśród swoich studentów i kadry naukowej, ale także wśród innych, zewnętrznych użytkowników.

W bibliotece ekonomicznej Aberconway Library uczestniczą Seminarium prowadzili poszukiwania bibliograficzne wykorzystując udostępniane tam źródła bibliograficzne: bazy i katalog. Biblioteka ta obsługuje Business School, odpowiednik wydziału ekonomicznego na polskich uniwersytetach. Nazwa Biblioteki pochodzi od nazwy dystryktu Aberconway w hrabstwie Gwynedd w południowo-zachodniej Walii. Podobnie jak gmach Biblioteki SGH placówka w Cardiff została całkowicie przebudowana. Po remoncie Aberconway Library otworzyła swój lokal w grudniu 2007 roku, a już w ciągu następnego roku zarejestrowano 57.189 wypożyczeń. Aberconway Library posiada automaty do wypożyczania książek (są one też używane w Library of Political and Economic Sciences w Londynie). Takie samoobsługowe maszyny zastępują bibliotekarzy przy rejestracji wypożyczeń i zwrotów (praca bibliotekarzy związana jest z kontrolą wykonanych operacji). Całość zbiorów udostępnia się tu w trybie free access, z tym że po remoncie przeorganizowano księgozbiór tak, żeby najpoczytniejsza literatura znalazła się bliżej wejścia, a zatem stała się bardziej dostępna dla użytkownika. W centralnym punkcie lokalu bibliotecznego znajduje się „strefa cichej pracy”. Tabliczki orientujące użytkownika w topografii zbiorów sporządzone zostały w języku angielskim i walijskim.

Budownictwu bibliotecznemu poświęcony był cały dzień seminarium. Przykładem ciekawego rozwiązania architektonicznego może być Trevithic Library – biblioteka służąca studentom kierunków technicznych, całkowicie przebudowana, przeszklona, z nowoczesnym zapleczem.

Zapoznano nas także z działalnością repozytorium uniwersyteckiego. Zasoby repozytoriów uzupełniane są tak przez pracowników biblioteki (zespół obsługujący repozytorium), jak i przez autorów – pracowników naukowych uczelni. Zasoby repozytorium wyszukiwane są na stronach internetowych poszczególnych dydaktyków. Zamieszczane są tam najnowsze prace, informacje o nowych pracach naukowych i przeprowadzanych aktualnie pracach badawczych. Istotnym źródłem pozyskiwania informacji są poszczególne jednostki organizacyjne uczelni: instytuty i katedry. Priorytetową formą deponowania prac jest przesyłanie ich „online”. Przykładem funkcjonującego repozytorium jest repozytorium Literatury Ekonomicznej (LSE Research Online) uruchomione w Bibliotece London School of Economics [5], czy też repozytorium z Cardiff z zakresu nauk wykładanych na całej Uczelni – ORCA Cardiff’s Institutional Repository (ORCA = Organisational Repositories Cardiff [Repozytoria Organizacyjne miasta Cardiff]) [9]. Nad całością czuwa menadżer strategiczny, osoba która w zakresie typowania do zbioru dokumentów z konkretnej dziedziny współpracuje z wieloma kompetentnymi w danej branży bibliotekarzami.

Ostatniego dla wizyty uczestnicy seminarium odwiedzili Centrum Dokumentacji Europejskiej. Działalność European Documentation Centre przybliżył dyrektor – profesor Ian Thomson, który pełni funkcję konsultanta Enterprise Europe Network [4]. Autorka artykułu miała okazję porównać działalność Centrum Dokumentacji Europejskiej przy Uniwersytecie w Cardiff z pracą Centrum w Bibliotece SGH. Oba te Centra są częścią ogólnoeuropejskiej sieci informacyjnej Europe Direct.

Warto zauważyć, że chociaż Centrum Dokumentacji Europejskiej w Bibliotece SGH zostało otwarte 11 kwietnia 2005, to jest historycznie starsze od tego z Cardiff. Powstało bowiem wcześniej – w 1971 roku – w głównym budynku Uczelni przy Instytucie Polityki Handlu Zagranicznego i Studiów Europejskich Szkoły Głównej Handlowej (wtedy noszącej jeszcze dawną nazwę Szkoły Głównej Planowania i Statystyki), a cztery lata temu znalazło nową siedzibę w budynku Biblioteki, we fragmencie gmachu przebudowanym najpóźniej, bezpośrednio do potrzeb Centrum. Centrum Dokumentacji Europejskiej SGH jest depozytariuszem wydawnictw Wspólnot Europejskich.

Wizyta w Cardiff przyniosła wiele korzyści wszystkim uczestnikom Seminarium. Wykazała, że bibliotekarz, który bierze udział w procesie informacyjnym

wchodzi obecnie w rolę „brokera informacji” wskazując użytkownikowi nie tylko książki na interesujący go temat, ale także wydawnictwa elektroniczne, odpowiednią bazę danych, czy nawet miejsce w sieci Internet, gdzie może znaleźć potrzebne informacje. Jeśli przyjmiemy, że przez innowację rozumiemy wprowadzenie czegoś nowego, a także że „jest ona procesem polegającym na przekształceniu istniejących możliwości w nowe idee i wprowadzeniu ich do praktycznego zastosowania [8]” to jest też bibliotekarz twórcą informacji innowacyjnej.

### Literatura cytowana

- [1] *Cardiff University and Wales NHS Trust Libraries. Information Services* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.cf.ac.uk/insrv/solar> [dostęp 9.04.2009].
- [2] *Cardiff University and Wales NHS Trust Libraries. Voyager Library Catalogue* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://library.cf.ac.uk> [dostęp 9.04.2009].
- [3] *Cephalonian Method* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.sconu.ac.uk/publications/newsletter/32/2.rtf>. [dostęp 30.03.2009].
- [4] *Entreprise Europe Network: un réseau au service des entreprises* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://ec.europa.eu/news/business/080206\\_3\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/news/business/080206_3_pl.htm) [dostęp 9.04.2009].
- [5] *Eprints* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.lse.ac.uk> [dostęp 09.10.2008].
- [6] *Handbook for Information Literacy Teaching* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.cardiff.ac.uk/insrv/educationandtraining/infolit/hilt/HILT/pdf> [dostęp 30.03.2009].
- [7] Hudzik K.: *Bibliotekarz dziedzinowy doświadczenia niemieckie a polskie możliwości ich adaptacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib18/hudzik.html> [dostęp 23.03.2009].
- [8] Okoń-Horodyńska E.: *Wykłady. Polityka innowacyjne UE*. (Wykład 1 s.9) [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Innowacja> [dostęp 13.07.2009].
- [9] *ORCA User Documentation* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://orca.cf.ac.uk/help/#Depositing> [dostęp 09.02.2009].
- [10] *Praca: słownik stanowisk. Broker informacji* [dokument elektroniczny]. GazetaPraca.pl. Tryb dostępu: <http://gazeta-praca.pl/gazetapraca/1,74896,2973366.html>. [dostęp 24.06.2009].
- [11] *Program Erasmus* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.ue.wroc.pl/wspolpraca/588/program\\_erasmus.html](http://www.ue.wroc.pl/wspolpraca/588/program_erasmus.html). [dostęp 27 września 2008].

---

Mgr Barbara GŁÓWKA – Biblioteka. Szkoła Główna Handlowa.  
Adres: 02-521 Warszawa, ul. Rakowiecka 22